



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría
Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Solórzano López, Julia Evelin (ORCID: 0000-0002-1650-4719)

ASESOR:

Mg. Baca López, Marcos Gregorio (ORCID: 0000-0003-4741-0122)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

CHIMBOTE - PERÚ

2020

Dedicatoria

Dedicar la tesis a mis padres María y Ángel, así como a mis hermanos Elsa, Norma, Miguel y Amelia por ser el soporte en todo el proceso de aprendizaje y desarrollo profesional.

A las personas de la defensoría quienes fueron partícipes del estudio y con sus opiniones aportaron al desarrollo del estudio.

Julia Evelin

Agradecimiento

Se expresa un profundo agradecimiento a Dios, y a la entidad por brindar acceso a la entidad y poder lograr desarrollar el estudio.

A los docentes de la UCV por brindar sus conocimientos y experiencias a través de las sesiones que se desarrollaron en toda la maestría.

La Autora

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I.INTRODUCCIÓN	1
II.MARCO TEÓRICO	4
III.METODOLOGÍA	14
3.1.Tipo y diseño de investigación	14
3.2.Variables y operacionalización	15
3.3.Población, muestra y muestreo	16
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5.Procesamientos	17
3.6.Método de análisis de datos	18
3.7.Aspectos éticos	18
IV.RESULTADOS	19
VI.CONCLUSIONES	37
VII.RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS	41

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa	19
Tabla 2. Describir la calidad del servicio actual en la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente del distrito de santa.	21
Tabla 3. Describir la satisfacción del usuario de los servicios en la defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa.	23
Tabla 4. Relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario	25
Tabla 5. Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario	26
Tabla 6. Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	27
Tabla 7. Relación entre seguridad y satisfacción del usuario	28
Tabla 8. Relación entre empatía y satisfacción del usuario.	29

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Dispersión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa	19
Figura 2. Frecuencia de la calidad del servicio actual en la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente del distrito de santa.	21
Figura 3. Frecuencia de la satisfacción del usuario de los servicios en la defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa.	23
Figura 4. Dispersión entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario	25
Figura 5. dispersión entre fiabilidad y satisfacción del usuario	26
Figura 6. Dispersión entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	27
Figura 7. Dispersión entre seguridad y satisfacción del usuario	28
Figura 8. Dispersión entre empatía y satisfacción del usuario.	29

Resumen

El estudio se encuentra en la línea de gestión de políticas públicas, cuyo objetivo es: Determinar la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020, bajo este aspecto se considera como tipo de estudio aplicada, con enfoque cuantitativo, diseño no experimental – Correlacional, evitando intervenir en el comportamiento de las variables, y obteniendo datos en un solo momento, por lo que se considera transversal. Para el desarrollo del trabajo se seleccionó una población integrada por 100 usuarios y una muestra de 80, calculada por un muestreo probabilístico, utilizando la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario, que tuvo que pasar por el proceso de validez y confiabilidad antes de su aplicación, llegando a concluir: Se determinó relación significativa ($Rho = 0.672$; sig. = 0.000), entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula, además se dio a conocer que las acciones que se realice referente a la calidad de servicio de la entidad son favorables para que se perciba de manera positiva y favorezca a la satisfacción que presentan los usuarios.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, Demuna

Abstract

The study is in the line of public policy management, whose objective is: To determine the relationship between quality of service and user satisfaction in the Municipal Ombudsman for Children and Adolescents of the district of Santa, 2020, under this aspect it is considered as a type of applied study, with a quantitative approach, non-experimental design - Correlational, avoiding intervening in the behavior of the variables, and obtaining data in a single moment, which is why it is considered cross-sectional. For the development of the work, a population composed of 100 users and a sample of 80 was selected, calculated by a probability sampling, using the survey technique and the questionnaire as an instrument, which had to go through the process of validity and reliability before its application, reaching the conclusion: A significant relationship was determined ($Rho = 0.672$; $sig. = 0.000$), between the quality of service and user satisfaction, which would be sufficient data to verify the hypothesis and affirm that there is evidence of a significant relationship between the quality of service and user satisfaction, this allowed the null hypothesis to be rejected, it was also made known that the actions carried out regarding the entity's quality of service are favorable so that it is perceived in a positive way and favors to the satisfaction that users present.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, Demuna

I. INTRODUCCIÓN

La calidad de servicio en la actualidad se ha convertido en un elemento esencial en toda entidad porque de ello depende la satisfacción que puedan mostrar los usuarios, para ello se tiene que la calidad de servicio a nivel mundial es un tema de mucha relevancia para las entidades públicas y privadas, puesto que los usuarios hoy en día reclaman una mejor atención. En épocas pasadas la oferta que se brindaba en el mercado era más restringida; pero con el pasar del tiempo, avanza la tecnología y la transformación de la oferta y asimismo se progresó en adelantos técnicos y todo esto basado a la exigencia de los clientes. Los cambios de mejoras económicas que hubo en el mundo han permitido mayor competencia en el medio empresarial (Salazar, 2016).

El tipo de servicio que se le brinda al cliente se ha convertido en un gran desafío que va direccionado a la mejora de sus esfuerzos, tratándose exclusivamente de alcanzar una aceptación estable del cliente para el cumplimiento de las metas que toda organización posee (Gutierrez, 2018). La calidad fue acogida en diferentes entidades de Colombia a partir del éxito que ese suceso alcanzado en primeras instancias por Japón y en Estados Unidos para aquellas organizaciones que lo aplicaron tomando la cultura y los elementos que corresponden a su gobierno. Ese proceso se trabajó con orientación muy exactas, partiendo de una investigación de mercado para un mejoramiento permanente y continuo (Vargas, 2014).

De otro lado, el mercado peruano ha comenzado a exigir mucho más a las organizaciones, por lo que estudiar sus percepciones adquiere mayor relevancia para atender el dinamismo del sector para un servicio de calidad y de excelencia debido a la buena promoción, atención, calidad que día a día se exige a las organizaciones que brindan servicio a la ciudadanía en general (Ramos, 2019). La Defensoría del Pueblo, cumpliendo con sus funciones y atribuciones elaboró un informe detallado, con el objetivo de poner en evidencia el nivel de eficacia, junto a las capacidades de las 48 Defensorías de los gobiernos locales inspeccionadas, ubicada en las zonas de Apurímac, Ayacucho, Cusco, Huancavelica, Huánuco, Ica, Lima, Loreto y Madre de Dios, con el propósito de impulsar su fortalecimiento de las DEMUNAS. Su operador cambió a evaluado a través de 4 clases: disponibilidad,

aceptabilidad y flexibilidad; y una supervisión declarada de alta calidad hizo factible tomar conciencia de que esos estándares no se cumplen, debido a que notaron un arreglo de debilidades y deficiencias de las entidades, ubicada en cada categoría de la zona, que en algunos casos impiden el ejercicio de sus capacidades y en otros, que sus capacidades se terminen efectivamente (Guerrero, 2013).

En referencia al contexto local, se evidencia que la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente (Demuna), instancia compuesta por la Dirección de Sistemas Locales de las Defensorías del Niño y Adolescente, controlado por el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Frágiles, se considera como asistencia municipal que cumple una función muy relevante para la sociedad, debido a que tiene por propósito salvaguardar, promover y vigilar la los derechos de los niños y adolescentes, por tal razón, se debe brindar una de calidad de servicio que alcance crear una ventaja comparativa que facilite el incremento de la competitividad y la satisfacción de los usuarios. En la Defensoría Municipal de la Niñez y la Adolescencia del distrito de santa no se han realizado estudios sobre la calidad del servicio que ofrecen y se desconoce si los usuarios se encuentran satisfechos o no con el servicio brindado, a la vista de las ofertas que se brindan infligiendo habitualmente a los usuarios molestias e incomodidad al momento de realizar sus trámites, ya que habitualmente el tiempo y un par de requisitos que se pueden solicitar desalientan a los usuarios de continuar con su procedimiento administrativo y judicial, bajo los criterios expuesto se tiene como propósito analizar cómo se presenta en el gobierno local seleccionado para el estudio. Ante lo expuesto, se planteó como pregunta de investigación ¿Qué asociación presenta la calidad de servicio y satisfacción que presenta el usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, 2020?

Respecto a la justificación tiene relevancia social, toda vez que la población se benefició a través de los resultados obtenidos, ya que ello sirvió para brindar recomendaciones a las autoridades municipales para la mejora continua del servicio, contribuyendo así a la confianza y satisfacción del usuario concerniente al servicio brindado. Además, proporcionó un aporte teórico acerca de la calidad del servicio, ya que es un tema de relevancia para la mejora del servicio, cuyos resultados permitió a la responsable de la defensoría adoptar medidas correctivas

para la mejora del servicio y de esta manera incrementar la calidad que se ofrece en el servicio y consecuentemente la satisfacción que presentan los usuarios. En el aspecto legal basado al Decreto Legislativo Ley N°1377, la misma que modifica algunos artículos del Código del Niño y Adolescente, establece que la Defensoría de la Niña, Niño y Adolescente es un servicio gratuito y especializado. Funciona en los gobiernos locales, en las instituciones públicas y privadas, y su propósito es aportar al ejercicio de los derechos de niñas, niños y adolescentes para su cuidado integral, según lo expuesto por la ley peruana; en consecuencia, los gobiernos locales deben brindar los recursos y logista necesario para brindar un servicio de calidad y mejora continua a los usuarios de las defensorías. (Decreto Legislativo N° 1377).

En ese sentido, se formuló como objetivo general: Determinar la relación que se presenta entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020. Además, se planteó como objetivos específicos: a) Describir la calidad del servicio actual en la entidad analizada b) Describir la satisfacción que presenta el usuario referente a los servicios que se ofrece en la institución analizada c) Establecer la asociación existente entre los aspectos tangibles y satisfacción que evidencia el usuario en la institución d) Establecer la relación existente entre la fiabilidad y satisfacción del usuario en la defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa,2020 e) Establecer la vinculación que se evidencia entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa,2020 f) Establecer la relación la relación existente entre la seguridad y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal. g) Establecer la relación que se presenta entre la empatía y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa,2020.

De lo expuesto, se planteó como hipótesis del problema: H1: Existe vinculación positiva y significativa entre calidad que se ofrece en el servicio y satisfacción que percibe el usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, 2020. Ho: No se evidencia relación positiva y significativa entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

A nivel internacional, se cuenta con la tesis realizado en España por Ros (2016), se basó en estudiar la calidad que se percibe y como se asocia con la satisfacción del usuario de una entidad de Murcia, con el propósito de conocer los sucesos que se presentan y como se asocian, para ello se basó en el enfoque cuantitativo, siguiendo estrictamente los pasos del método científico, permitiéndole concluir: Se encontró una relación de $Rho = 0.758$ y $sig. = 0.000$, entre la calidad en el servicio y la satisfacción que sienten los usuarios, además se logró demostrar la importancia que presenta brindar un servicio de calidad porque permite que los usuarios se encuentren satisfechos con el servicio que se brinda y se alcanza los resultados esperados por parte de la entidad, también se logró demostrar que la entidad se preocupa por los usuarios y se encuentran en constante análisis de la evaluación de la satisfacción que presentan y cuando no se tiene los resultados esperados se toman medidas correctivas que les permite lograr lo propuesto.

En Ecuador Maggi (2018), se enfocó en desarrollar un estudio que se basa con la evaluación de la calidad y como se vincula con la satisfacción que presentan los usuarios de una institución pública de Guayaquil, estudio que presento como objetivo conocer el grado de vinculación que presentan a través de pruebas estadísticas, logrando concluir: Se encontró una relación de $Rho = 0.621$ y $sig. = 0.000$, entre la calidad que se presenta en el servicio y la satisfacción del usuario, con ello se determinó que los usuarios que recurren a la entidad presentan insatisfacción del servicio que se brinda porque no se cuenta con las condiciones requeridas como una adecuada sala de espera, les hace falta la capacidad de los profesionales para atender la demanda de usuarios que recurren a diario y no se cuenta con los protocolos de seguridad requeridos como señalizaciones para determinados ambientes.

A nivel nacional, se cuenta con la tesis realizada por Astudillo (2016), estuvo a cargo de desarrollar un estudio cuantitativo, presentando diseño no experimental, a ello se suma que es de corte transversal, que se relaciona con el análisis de la calidad de servicio que ofrece la Demuna de los Olivos e Independencia, para la recolección datos se contó con la una muestra de 81 usuarios externos, (61 usuarios que corresponden a la Demuna de los olivos) y (20 usuarios de la Demuna

de independencia), para ello se utilizó el cuestionario para el recojo de opiniones. En cuanto a los usuarios externos de la defensoría que se encuentra siendo analizado se tienen un conocimiento muy favorable referente al servicio que reciben, con el puntaje alcanzado del 90%, así se puede evidenciar que los usuarios de Los Olivos perciben en un nivel muy favorable el 59% proporcionalmente. En cuanto a la dimensión tangible los usuarios de ambos distritos no difieren de los elementos tangibles, toda vez que el nivel z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1,96$ y el $p=0,000$ considerado como superior al $\alpha 0,05$; cuyo resultado determinado ha sido fundamentada básicamente por la molestia de las infraestructuras de las defensorías, al no contar éstas con el espacio ni la privacidad necesaria para que se puedan llevar a cabo las denuncias y conciliaciones, así como los materiales necesarios. Con ello se puede decir que la parte tangible es la primera impresión que presentan los usuarios.

De la misma forma, se cuenta con la tesis realizada por Maldonado (2016), estuvo a cargo de desarrollar un estudio de enfoque cuantitativo, diseño no experimental, de alcance transversal, dicho estudio se enfocó en el análisis de la conciliación extrajudicial y la vinculación que presenta con la satisfacción de los usuarios de la Defensoría Municipal del niño, niña y adolescente del distrito de San Antonio, el estudio realizado tuvo como propósito determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a los procesos de conciliación extrajudicial, para la recolección de datos se contó con una población de 50 usuarios ; cuyo resultado obtenido sobre la satisfacción del usuario en la conciliación extrajudicial, el (86.00 %) de los entrevistados están satisfechos sobre la atención en los procesos administrativos de conciliación extrajudicial, tan solo el 14.00 % lo evalúa como desfavorable. Con ello se puede decir que mantener a los usuarios satisfechos es relevante para que se pueda tener una adecuada percepción del servicio que ofrece la entidad. Es importante que la entidad establezca estrategias que favorezcan a la oportuna calidad que esperan los usuarios porque ellos son los que perciben el servicio y lo juzgan.

Del mismo modo Vargas (2018), presentó su estudio vinculado con la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Tacna, el tipo de investigación fue básica con enfoque cuantitativo, con diseño

transversal descriptivo, para la realización de la investigación se consideró una muestra de 278 usuarios encuestados, obteniéndose como resultado sobre la satisfacción del usuario en un “Nivel alto” en un 43% y la calidad de servicio también se obtuvo un “Nivel alto” en un 43,3% y la calidad de servicio a un “Nivel alto” en un 68%; en consecuencia, se determinó que la calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la comuna provincial de Tacna durante el periodo 2018. En el análisis de la dimensión de empatía, los usuarios de la mencionada municipalidad califican un nivel alto en un 55.2%, en segundo lugar, un nivel medio 22,3% y un nivel bajo en un 2,5% de los usuarios encuestados, el porcentaje obtenido refleja que el personal de la comuna brinda una buena atención y conecta con el usuario rápidamente confianza en el redesarrollo de la atención al usuario.

Por otro lado, se cuenta con el trabajo de investigación realizado por Fernández (2019), quien desarrollo un estudio denominado, los factores que interceden en la oferta de servicios y la percepción de satisfacción del usuario de la Demuna de Yurimaguas, Dirigido a establecer la relación entre los elementos restrictivos de la oferta de ofrendas y la satisfacción de las personas en la DEMUNA. La mirada se cambió en base totalmente a los lineamientos vigentes que las entidades de este tipo tienen en reacción a la ciudadanía. La investigación se vuelve no experimental, con una mirada descriptiva correlacional al diseño. La población constaba de 92 clientes; en tanto, el patrón estuvo conformado por 74 clientes de la entidad, como resultado se obtuvo una relación de 0.875, considerada como alta y significativa por tener el sig. = 0.000, logrando concluir: La entidad afronta problemas de gestión porque los procesos que se ven inmersos los usuarios no se encuentran satisfechos con la forma que reciben el servicio, referente a la capacidad de respuesta que presentan porque la cantidad de trabajadores con los que cuentan no son los suficientes para cubrir las necesidades de los usuarios, además no se cuenta con una oportuna infraestructura para que los usuarios esperen mientras son atendidos por el personal de la entidad. Con ello se puede comentar que es importante que la entidad se preocupe por garantizar que el personal que labora en la entidad cumpla con los requisitos profesionales para el puesto donde se desempeñó y más si tiene contacto con usuarios porque ello permitirá evaluar la calidad del servicio que se brinda.

Asimismo, se cuenta con la tesis de investigación de Álvarez (2019), estuvo a cargo de desarrollar un estudio que se denomina con la calidad que presenta el servicio y como se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro de Emergencia Mujer”. Para el desarrollo de la investigación se realizó a través de un enfoque cuantitativo, para el desarrollo se trabajó con una muestra de 70 usuarios del CEM, cuyo resultado determinó que la calidad del servicio fue buena según el 38.57% de los encuestados y la satisfacción del usuario tuvo un 77.14% para el nivel regular, permitiendo inferir que la calidad en el servicio que brinda la entidad presenta inconvenientes en cuanto a tiempo de respuesta que tienen frente a la demanda de los usuarios y que ello hace que presenten los niveles presentados en el estudio. Con ello se puede decir que en toda entidad los usuarios son los jueces y los encargados de determinar la calidad que se brinda en el servicio que recibe.

Así se encontró el estudio de Yucra y Sánchez (2019), estudiaron a la calidad de servicio asociado a la satisfacción del usuario en una municipalidad, el enfoque que se utilizó fue el cuantitativo, el cruce de las variables alcanzadas se obtuvo que se encuentra al 53.00 % para el nivel regular entre las variables, luego se alcanzó que el 27.00 % se considera en la intersección deficiente, el 20.00 % lo analiza como eficiente, obteniendo un valor de correlación de 0.628 analizado como positiva alta y significativa por tener un valor de 0.000, permitiéndole concluir: La seguridad está relacionada con el orgullo de los clientes dentro de la entidad. Significa que no se inciden en aspectos que incluyen el aseguramiento, solución de demandas de consumidores y consideración dentro del servicio que brinda esta organización. Encontraron que los aspectos físicos o las condiciones visuales que pueden percibir los usuarios es relevante para determinar el tipo de servicio que brinda la entidad, es por ello que la entidad se debe preocupar porque los trabajadores se encuentren con una adecuada vestimenta, contar con los ambientes de atención limpios, que favorezcan a la satisfacción de las condiciones visuales que percibe el usuario, también es importante contar con protocolos de limpieza que aseguren que el servicio se brinde sin interrupciones y complicaciones para el usuario.

Fort (2019), estuvo a cargo del estudio acatamiento de los estándares internacionales relaciona al servicio de la defensoría municipal del niño y adolescente, el enfoque que se utilizó fue el cuantitativo, seleccionando el diseño

no experimental, dentro de los resultados se alcanzó el nivel más alto en el nivel regular para el porcentaje del 52.00 %, seguido del 38.00 % para el nivel regular y solo el 10.00 % para el nivel eficiente, con ello se obtuvo un valor de Rho de 0.731 interpretada como analizada como positiva alta, siendo suficiente para probar la hipótesis porque la significancia fue de 0.000, permitiéndole concluir: deben implementar por carecer, los elementos de disponibilidad, es decir, contar con internet, mesa para sesiones, materiales de escritorio, rampas de acceso, salas para niños, sala de espera y conciliación, ambientes privados, centro de documentación y personal titulado en las especialidades que se requiere. De igual manera, deben implementar por carecer, los elementos de accesibilidad, es decir, establecer un registro sistematizado de las personas usuarias del servicio.

Dentro de los estudios preliminares también se encontró a Manturrano (2019), con su investigación asociado al análisis de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del gobierno regional en la sede de huacho, para el desarrollo de la mencionada investigación se utilizó el diseño no experimental, transversal, correlacional; cuyo resultado de la investigación se determinó una relación significativa entre ambas variables en el centro de empleo del gobierno regional de Huacho, siendo el grado de correlación positivo y alto (0.866). En cuanto a la calidad de dimensión fiabilidad se obtuvo como resultado que un 54% como mayor porcentaje del total de usuarios que conforman la muestra considerada que la calidad es su dimensión expectativa se da casi siempre seguido de siempre con un 34% y a veces con un 12%, eso significa, que la municipalidad cuenta con un buen personal y que aspira confianza al cliente al momento de la atención de brindar el servicio.

La investigación se fundamenta, en lo que respecta a la calidad, en la teoría y práctica de esfuerzos por asegurar la calidad, para una mejora continua y permanente. La calidad en su origen, está relacionado con la evolución misma del hombre en experimentar y crear cosas innovativas enfocándose cada día en impulsar esfuerzos para un mejor desarrollo continuo (Cadena, 2016). Es por ello, que la calidad de servicio es considerada un aspecto primordial en las instituciones públicas y privadas, toda vez es uno de los pilares fundamentales en una institución

que necesita conservar la lealtad de sus clientes y brindarles un servicio de calidad y eficiente (Vigo, 2020).

Por su parte se define a “calidad del servicio” como la satisfacción de conformidad con los requerimientos de cada cliente, basado de la atención recibida por parte del personal de las organización públicas y privadas. (Paittini, 2017). La calidad de servicio se considera como la aplicación de una estrategia básica para enmarcar la forma y capacidad organizacional dentro de parámetros que no olviden las expectativas y necesidades de los clientes, la importancia del activo humano para proporcionar respuestas a estas necesidades debe ser preciso para asegurar el mejor de los servicios que ofrecen (González, Frías y Gómez, 2016).

Saez (2004), Afirma que: La calidad es una característica de los servicios, que la mayoría de los autores no olvidan que se nace con la esencia del individuo, debido a que, desde el principio, las personas buscaron por todos los medios cumplir sus deseos y necesidades, lograr lo máximo. orgullo viable. Ishikawa (2012), expresa que la calidad "es el mecanismo de racionalidad extra que las personas deben satisfacer las expectativas de sus clientes dentro de la fabricación de bienes y servicios". Kotler (2012), aclara que "la técnica de calidad surgió a lo largo de la revolución comercial, ya que se transformó en allí que el excelente inspector pasó a ser nacido, pero, se convirtió a principios del siglo XX mientras este factor se transformó en mejorado". Medina (2009), considera que grande es una técnica sistemática, coherente y participativa, cuya causa es mejorar los procesos para potenciar las competencias y atributos de los bienes u ofertas, para maximizar el orgullo de los deseos y expectativas de clientes y usuarios. Calderón (2002), considera que la relevancia de lo mejor de la calidad en el servicio se menciona en la planificación y los controles que se puedan realizar dentro de las técnicas, orientadas a la satisfacción de sus clientes. Kotler (2012), la base de la escala multidimensional SERVQUAL se remonta a 1988 y fue creada por Valarie (1992) quien tenía la guía del Marketing Science Institute, que se dio un paso adelante a través de Michelsen Consulting, en conjunto al Instituto Latinoamericano de Calidade Servicio. en América Latina en 1992.

Para diagnosticar la calidad que se ofrece en el servicio, es importante reconocer sus dimensiones, esos son los elementos que el usuario valora para

comprobar la excelencia del servicio. Según la investigación, los usuarios, también conocidos como clientes ya no perciben lo agradable como un concepto unidimensional; esto es, las calificaciones de primera clase de los clientes se basan principalmente en la creencia de un par de elementos consistentes con Arciniegas y Mejías (2017). Se toman en consideración cinco dimensiones para evaluar la satisfacción del proveedor, se toma en cuenta que la descripción de los servicios se basa principalmente en 5 dimensiones que incluyen: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de las respuestas, protección empatía y seguridad. La primera dimensión en un esfuerzo a brindar puede ser los elementos tangibles, se refiere al advenimiento de los centros físicos, equipos, personal y sustancias escritas. Ildefonso (2005) define los factores tangibles como la totalidad asociada a los centros, equipos, seres humanos y su mirada, y tejido de intercambio verbal.

Según Rosander (1994), define la escala SERVQUAL, una dimensión de los factores reales como la evidencia tangible relacionado al entorno que se ofrece en el servicio en nombre de las opiniones. Esto compara las expectativas de los usuarios con las percepciones de los clientes con respecto al potencial de la agencia para manejar sus tangibles; Los tangibles de una empresa comercial abarcan un gran estilo de artículos, junto con la estructura, el diseño, la distribución, las alfombras, los escritorios, los accesorios de iluminación, las cortinas en las paredes, los folletos, la correspondencia diaria y la presentación de los empleados de la organización (Rojas, Niebles, Pacheco y Hernández, 2020). En consecuencia, el aspecto tangible en SERVQUAL es bidimensional: una medida se especializa en dispositivos e instalaciones, y la alternativa en materiales de personal y comunicados.

El segundo elemento a darse puede ser la fiabilidad, que es el potencial para realizar el servicio prometido de manera segura y precisa, Ferrada y Grandón (2014), especifica confiabilidad porque el potencial para ejecutar el servicio prometido sin errores, es decir, el proveedor es seguro y correcto. Confiabilidad en su enfoque más amplio de sentir que el empleador mantiene sus promesas, acuerdos sobre envíos, provisión de transportistas, resolución de problemas y costos, los clientes necesitan hacer negocios comerciales con empresas que cumplen con sus garantías, específicamente aquellas que se relacionan con los

atributos del servicio básico. Asimismo, Bolaños (2013) define la medida de confiabilidad, según SERVQUAL, como aquella que refleja, congruencia y confiabilidad del desempeño de una agencia, en muchos casos el comprador se inclina a gastar dinero solo si la empresa de servicios es obsequio y lleve a cabo la transacción según lo prometido. Según los resultados de numerosas investigaciones realizadas con SERVQUAL, los clientes califican a este elemento como la más importante de las cinco dimensiones de SERVQUAL.

La tercera dimensión que se puede indicar es la capacidad de respuesta, es decir, la voluntad de servir de soporte para los usuarios y vender al proveedor de inmediato. Germán (2014), define como la disposición a esperar y dar un proveedor rápido; los consumidores son cada vez más exigentes en este sentido; necesitan ser visibles sin tener que asistir. Asimismo, se puede comentar que la capacidad de respuesta que se presenta en la entidad es uno de los elementos esenciales para poder ser considerado como un buen servicio y que los usuarios se cuenten satisfechos. Asimismo, Orgambidez y Almeida (2015), define, en línea con la escala SERVQUAL, se considera como la identificación con una institución empresarial por ofrecer sus servicios de manera pertinente. Como tal, la dimensión de capacidad de respuesta de SERVQUAL se hace mención a la voluntad y/o disposición del personal para ofrecer un servicio.

La cuarta dimensión asociada a la calidad en el servicio es la seguridad, que se describe por el conocimiento y la cortesía del personal y su capacidad para inspirar verdadera fe y confianza. Pérez, Orlandoni, Ramoni y Valbuena (2018), también define la seguridad como inspirar buen atrevimiento y confianza. Los consumidores deben comprender que los servicios que se les brindan están libres de riesgos, que no existen riesgos o dudas sobre la bondad de las bendiciones. Ferraz (2018) define, en línea con la escala SERVQUAL, que esta medida se refiere a la competitividad de la organización, la amabilidad que brinda a sus usuarios y la seguridad de sus operaciones. Es decir, la oposición se refiere a la experiencia y capacidad de la corporación dentro del desempeño general de sus ofertas.

Culminando en las dimensiones de excepcional de portador, tenemos la medida de la empatía, la misma que se refiere a impartir a los clientes un interés individualizado y esmerado. Torres y Luna (2017), además define la empatía como

la atención cautelosa e individualizada que la corporación brinda a sus clientes, la esencia de la empatía se compone en transmitir a los clientes, a través de un proveedor personalizado o adecuado, que son particulares y únicos. Bolaños (2013), define, de acuerdo con la escala SERVQUAL, la empatía como la capacidad de deleitarse con los sentimientos de los demás como personales. Las empresas empáticas ya no han perdido la pista de lo que quiere ser un cliente en su empresa comercial personal.

Calderón (2002), sostengo que un empleador de servicios tiene un alto nivel de primera clase si cumple con las preferencias y expectativas constantes del cliente. El elemento clave para adquirir una alta calidad es la identidad de las necesidades y expectativas del cliente. Castillo (2005), considera que se trata de una herramienta de medición de portador excelente, lo que indica que la comparación entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones sobre el proveedor brindado a través de una empresa puede representar un grado de excelencia de proveedor, y la brecha entre el indicador para mejorar.

Gallardo y Reynaldos (2014), argumentó que una organización tiene un alto nivel de satisfacción si cumple con las opciones y expectativas del consumidor constante. El detalle clave para obtener una calidad excesiva es la identificación de los deseos y expectativas del cliente. Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019), considera que se trata de una herramienta para medir la multa al proveedor, lo que sugiere que la valoración entre las expectativas generales de los clientes y sus percepciones sobre el proveedor suministrado a través de un empleador puede constituir una medida de agrado de portador, y la distancia entre el segundo y el indicador para mejorar.

Respecto a la satisfacción del usuario es una evaluación subjetiva, está mucho más centrada en las actitudes y emociones y, en lugar de en criterios precisos y objetivos. El enfoque que se utiliza generalmente por su dimensión es el cuestionario, que se realiza mediante encuestas o entrevistas (Kotler, 2006). La satisfacción es "la extensión del estado de una persona, que resulta de comparar el desempeño o resultado final que se percibe de un producto con sus expectativas", siendo el nivel de satisfacción "una característica de la diferencia entre el desempeño percibido y las expectativas" (Oliver, 1997).

La definición y conceptualización la satisfacción en el período de tiempo ha sido ampliamente debatida y mencionada en las ciencias sociales. El desarrollo realizado hace imprescindible evaluar la gran de las estrategias de atención que se pueden proporcionar en salud a uno de los estándares esenciales para ofrecer un proveedor de excelencia. Volver al concepto de satisfacción, como uno de los indicadores de excelencia dentro de la prestación de servicios, es hoy en día una herramienta de irrefutable relevancia (Lázaro, Rodríguez, 2018). Seclen y Darras (2005), refieren que puede no haber consenso en cuanto a la forma de graduar y concebir cómo el cliente está contento, así mismo es muy importante conocer la opinión de clientes externos para mejorar y expandir los establecimientos del mundo. Sin duda, el orgullo de la persona se toma en consideración como un sello del funcionamiento capital de los establecimientos que prestan servicios y de importancia fundamental dentro de la región sanitaria y constituye una complicada dificultad dentro de la administración sanitaria. Para delinear este término podemos cotejarlo como una actitud con un juicio evaluativo que el hombre o la mujer tiene sobre la interacción de intereses.

Dueñas (2006), menciona que existen componentes positivos que pueden desprenderse dentro del juicio evaluativo de la satisfacción de la persona, estos serían: Dimensión humana: También denominada "Interpersonal", esta dimensión es frecuentemente relegada y desplazada, sin embargo, esta La dimensión es muy vital, ya que debe representar la esencia del servicio. Dimensión del entorno: Se asocia a la "comodidad" en el cuidado, que puede consistir en un entorno de privacidad, un lugar efectivamente iluminado, un entorno ventilado y una adecuada higiene, entre diferentes elementos. Dimensión Científica - Tecnológica: Esta dimensión está relacionada con el entendimiento teórico y / o sensible que el experto en salud (químico farmacéutico, técnico de farmacia) también pueda tener, para ello es de vital importancia acreditar una identidad de experto debidamente comprobada.

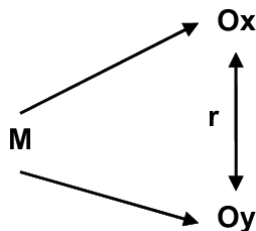
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Al desarrollar el estudio se considera de tipo básica, definida por Hernández y Mendoza (2018), como estudio que se basan en reunir el sustento teórico de las variables con el propósito de fundamentarlas y determinar los sucesos que ocurren en una problemática, para brindar las recomendaciones pertinentes. Para ello se basa en el enfoque cuantitativo, porque para responder a los objetivos y para comprobar la hipótesis se aplican técnicas estadísticas.

Respecto al diseño se considera no experimental, porque no se interviene en el comportamiento de las variables, evitando su intervención por cualquier medio, a ello se suma que se tomaran datos en un solo momento por lo que se considera como transversal (Sánchez y Reyes, 2015). Además, es descriptiva correlacional porque el propósito que presenta el estudio es conocer la relación que presenta la calidad de servicio con la satisfacción del usuario.

Dicho esquema se describe en las siguientes líneas:



Dónde:

- M:** Muestra de estudio
- Ox:** Observación de la calidad de servicio
- Oy:** Observación de la satisfacción del usuario
- R:** Relación que presentan

3.2. Variables y operacionalización

Variable X: Calidad de servicio

Para ello se tiene la definición conceptual, referente a Medina (2009), expresa que la calidad de servicio se basa en procesos sistemáticos, coherente y participativa, cuya finalidad es afinar las secuencias para optimizar las aptitudes y atributos de los productos o servicios, para maximizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores.

Al mismo tiempo se tiene como definición operacional que la calidad de servicio se analizó mediante un instrumento en sus dimensiones de aspectos con los indicadores de instalaciones y los equipos del personal, también se tiene la dimensión fiabilidad con indicadores de utilidad del servicio y la disponibilidad. Sumado a ello la dimensión capacidad de respuesta, con sus indicadores de agilización de procesos, dentro de la dimensión seguridad se tiene a los indicadores de capacidad profesional, la credibilidad y el acceso a la información. Finalmente se tiene la empatía, con el indicador de comprensión del usuario, todo ello fue analizado mediante una escala ordinal.

Variable Y: Satisfacción del usuario

Dentro de la definición conceptual Ribeiro (2013), afirma que: La satisfacción de los usuarios, hace mención a la amplia gama de obstrucciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso complejo.

Así se tiene a la definición operacional que se comenta que es el grado de aceptación del servicio. Para su medición se tiene a las dimensiones de humanística, con los indicadores de actitudes e imagen, junto a la seguridad y respeto que se muestra en el servicio, además de la atención personalizada que se puede tener. Al mencionar la dimensión técnico científico, se tiene como indicadores a la eficiencia, la continuidad y la efectividad. Referente a la dimensión entorno se tiene al indicador de infraestructura, analizado mediante la escala ordinal.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población:

Los autores Cabezas, Andrade y Torres (2018), expresa que la población es la totalidad de personas que se seleccionan para desarrollar un estudio, del cual se tiene seleccionar una muestra para poder aplicar instrumentos. Cuando la muestra es grande o el investigador presenta dificultades para aplicar instrumentos se tiene que realizar un cálculo mediante una formula estadística o en ocasiones el investigador selecciona la población de manera intencionada. Para el estudio la población estuvo conformada por 100 usuarios de la DEMUNA del distrito de Santa, que corresponden a los meses de enero a octubre del 2020.

Muestra: Cohen y Gómez (2019), describe a la muestra como fragmento de la población y que puede ser seleccionada en base a técnicas estadísticas, cuando la población es grande y se quiere trabajar con una parte o a criterio del investigador, para ello se presenta el cálculo de la muestra a través de la formula estadística (Ver anexo 04).

En el caso del estudio la muestra estuvo formada por 80 usuarios de la DEMUNA del distrito de Santa, 2020, seleccionadas a criterios de la investigadora.

Muestreo: en el estudio se considera muestreo probabilístico aleatorio simple, porque se emplea formulas estadísticas para su cálculo, basándose en el criterio y alcance de la investigadora para seleccionar a cada integrante de la muestra.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: En el estudio se considera a la encuesta como técnica para obtener información, expuesta por Neill y Cortez (2018), como la acción que se realiza al momento de obtener datos a través de su instrumento, además la encuesta puede ser con opciones cerradas cuando el estudio es cuantitativo y de opciones abiertas cuando se realiza un estudio cualitativo.

Instrumento: Para el recojo de datos se aplicó el cuestionario, al respecto Sánchez y Reyes (2015), menciona que el cuestionario es un medio tangible que tiene contacto la persona seleccionada para el estudio, cuyo propósito es categorizar sus opiniones para poder ser cuantificados mediante la técnica de Likert y presentados en tablas y figuras estadística. Al respecto en el estudio se tendrá dos cuestionarios, el primero relaciona con la calidad de servicio y el otro relacionado con la satisfacción del usuario.

Validez: La validez de contenido es una técnica que se emplea en las investigación para validar los instrumentos elaborado por la investigador con el propósito que se encuentren en condiciones para que se pueda utilizar en un entorno, para ello la investigadora utiliza el formato de validación de la UCV y realizar el llenado de ítems, que guarden concordancia con los indicadores de cada dimensión y la variable en sí, de ser cumplido se procede aceptar la validación calificando como apto si el experto considera pertinente. En esta fase se considera a 3 profesionales con maestría o doctorado.

Confiabilidad: En el estudio la confiabilidad estuvo determinada por el método de Alfa de Cronbach, que consiste en aplicar un muestreo no probabilístico a criterio de la investigadora, considerado por 15 personas, luego de su aplicación se procede a la tabulación en el programa SPSS y se desarrolla el calcula de Alfa de Cronbach, considerándose confiable cuando el valor obtenido se acerca a 1. Al ser cercano a la unidad se considera apto para ser aplicado a las personas que integran la muestra. En el desarrollo de la investigación se obtuvo como confiabilidad un valor de 0.848 para la variable calidad de servicio y un valor de 0.890 para la variable satisfacción del usuario.

3.5. Procesamientos

Esta parte inicia con la selección de la entidad para desarrollar el estudio para este caso se tiene a la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, en donde se presentó un documento solicitando autorización del desarrollo del estudio, luego se realizó las coordinaciones con el encargado del área para poder tener acceso de la información y establecer las fechas de recojo de datos y aplicación de los cuestionarios a las personas seleccionadas

para su desarrollo, luego se realizó que la tabulación y cálculo para llegar a las conclusiones proyectadas.

3.6. Método de análisis de datos

Para analizar los datos se tiene en consideración a las técnicas estadísticas a través de los programas, para ello en el estudio se hizo uso del programa Excel para organizar los datos y el SPSS para realizar el cálculo de método de correlación. Al mismo tiempo se empleó la estadística descriptiva con el propósito de dar a conocer los niveles que presenten cada variable y a través del método inferencial dar a conocer el nivel de relación que se presenta en el estudio a través del método de Spearman, finalmente para la prueba de hipótesis se tuvo en consideración al análisis de la significancia que se obtenga.

3.7. Aspectos éticos

En esta fase del estudio se considera al consentimiento informado, expuesto como un medio que se utiliza en la investigación para dar a conocer la importancia que tiene las opiniones de las personas a ser encuestadas, además de ello se tiene al respeto, porque no se interviene en las opiniones que proporcionen las personas encuestadas, a ello se suma la confidencialidad, porque al desarrollar el estudio no se expone los datos personales de los sujetos que realizaron el llenado de las encuestas, a ello se incorpora la originalidad, este aspecto se considera porque al realizar la extracción de información de las distintas fuentes se respeta los derechos de autoría, además el estudio fue evaluado por el programa Turnitin donde determinó el nivel de coincidencias que presentan con otros estudios.

IV. RESULTADOS

En esta parte se detalla los resultados que se han obtenido para los objetivos establecidos en el estudio, para ello se tiene en consideración lo siguiente:

Tabla 1. *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020.*

		Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de servicio	,672**
	Coeficiente de correlación	
	Sig. (bilateral)	,000
	N	80

Fuente: Base de datos de la aplicación de los cuestionarios

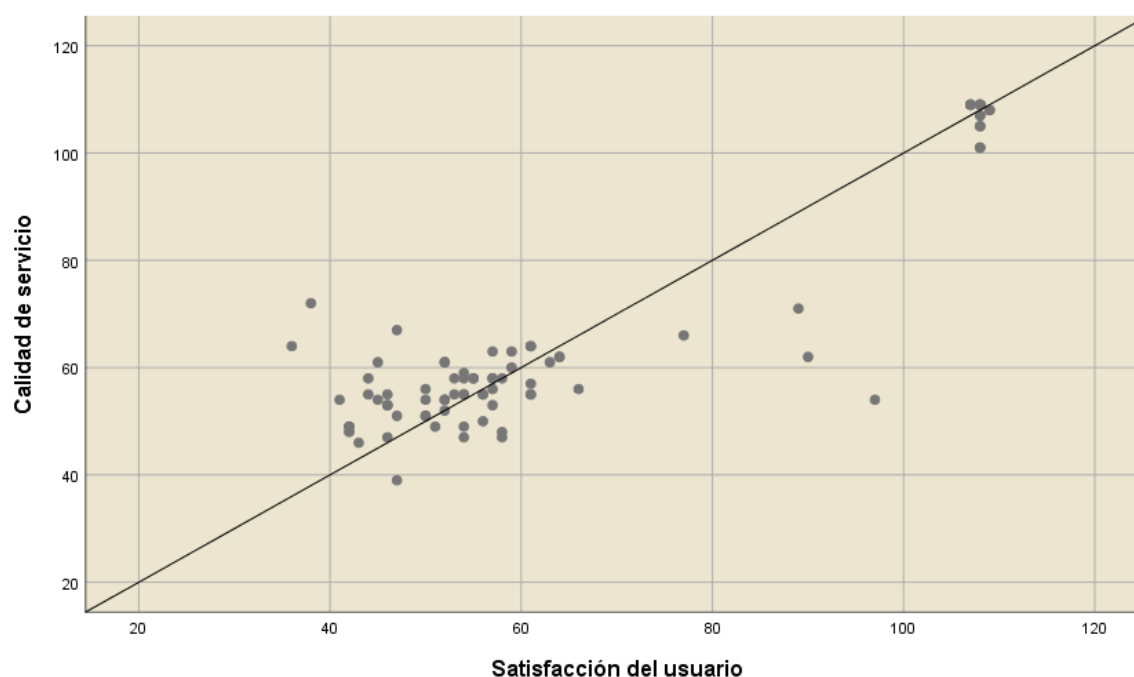


Figura 1. *Dispersión de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020.*

Interpretación:

Tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado bajo el método Rho de Spearman se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.672$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como

significativa contrastado con el valor obtenido de $\text{sig.} = 0.000$, situada por debajo del 0.01, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula. A partir de lo obtenido en los resultados se dio a conocer que las acciones que se realice referente a la calidad de servicio de la entidad son favorables para que se perciba de manera positiva y favorezca a la satisfacción que presentan los usuarios.

Tabla 2. Describir la calidad del servicio actual en la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente del distrito de santa.

Dimensiones y variable	Deficiente		Regular		Eficiente		Total	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Aspectos tangibles	13	16.3%	48	60.0%	19	23.8%	80	100.0%
Fiabilidad	7	8.8%	44	55.0%	29	36.3%	80	100.0%
Capacidad de respuesta	11	13.8%	23	28.8%	46	57.5%	80	100.0%
Seguridad	6	7.5%	47	58.8%	27	33.8%	80	100.0%
Empatía	14	17.5%	39	48.8%	27	33.8%	80	100.0%
Calidad de servicio	6	7.5%	37	46.3%	37	46.3%	80	100.0%

Fuente: Base de datos de la aplicación de los cuestionarios

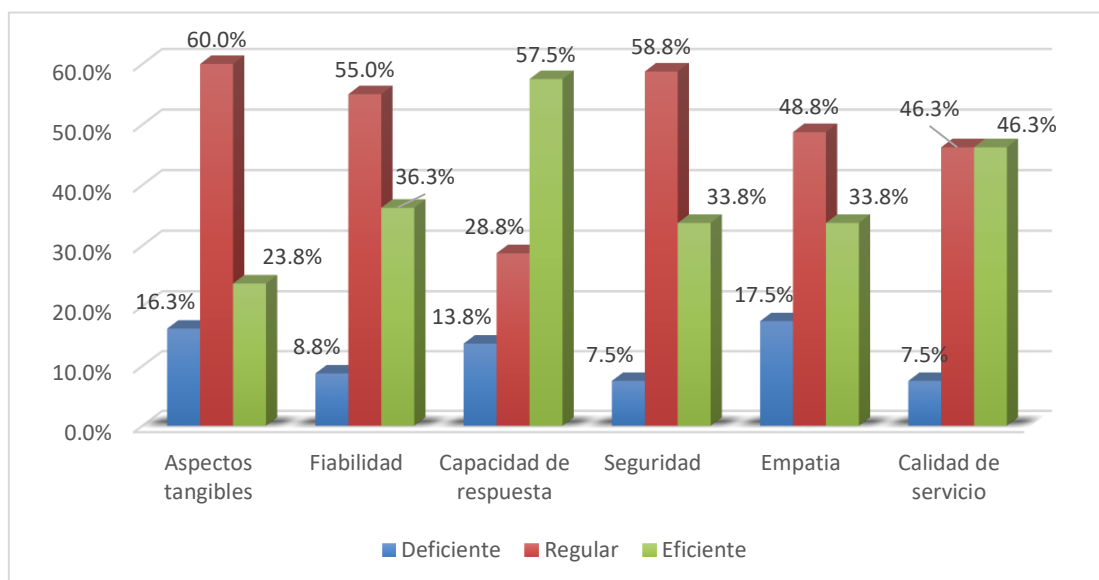


Figura 2. Frecuencia de la calidad del servicio actual en la Defensoría Municipal del Niño, Niña y Adolescente del distrito de santa.

Interpretación:

Tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado se tiene que los aspectos tangibles presenta el 16 % para el nivel deficiente, luego de ello se tiene que el 60.0 % se ubica en el nivel regular y por último se tiene que el 23.8 % lo considera eficiente, con ello podemos observar que se tiene una tendencia regular con proyección a eficiente de los aspectos tangibles de la entidad, continuando con el detalle de resultado se tiene que la fiabilidad

presenta que el 8.8 % lo analiza como deficiente, continuado del 55.0 % lo interpreta como regular y el 36.3 % lo considera eficiente, de la misma manera se tiene una tendencia regular con proyección a eficiente de la fiabilidad que ofrece la entidad. Al describir a la capacidad de respuesta se puede evidenciar que los resultados arrojan que el 13.8 % lo analizan como deficiente, seguido del 28.8 % lo interpretan como regular y finalmente se tiene que el 57.5 % lo analiza como eficiente, con ello se puede decir que la entidad presenta una oportuna capacidad de respuesta. Al referirse a la seguridad se encontró que el 7.5 % lo analiza como deficiente, seguido del 58.8 % lo interpreta como 58.8 %, finalmente se tiene que el 33.8 % lo analiza como eficiente, al describir a la empatía que brinda la entidad se logró demostrar que el 17.5 % lo considera como regular, seguido del 48.8 % lo interpreta como regular y el 33.8 % opinan que es eficiente. Para finalizar se tiene el análisis de la variable, describiendo que el 7.5 % lo analiza como deficiente, continuado del 46.3 % lo considera como regular, continuado del 46.3 % lo analizan como eficiente, con ello se puede decir que la calidad de servicio presenta un nivel regular con una tendencia a eficiente.

Tabla 3. *Describir la satisfacción del usuario de los servicios en la defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa.*

Dimensiones y variable	Baja		Regular		Alta		Total	
	fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Humana	8	10.0%	35	43.8%	37	46.3%	80	100.0%
Técnico Científico	10	12.5%	27	33.8%	43	53.8%	80	100.0%
Entorno	4	5.0%	41	51.3%	35	43.8%	80	100.0%
Satisfacción del usuario	4	5.0%	34	42.5%	42	52.5%	80	100.0%

Fuente: Base de datos de la aplicación de los cuestionarios

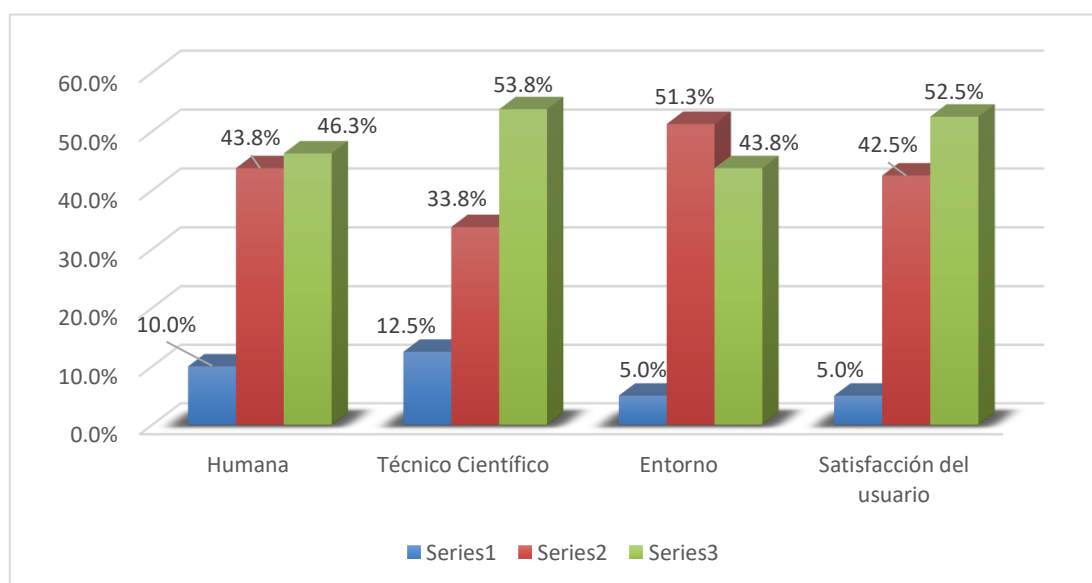


Figura 3. *Frecuencia de la satisfacción del usuario de los servicios en la defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa.*

Interpretación:

Tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado se tiene que la dimensión humana presenta el 10 % para el nivel baja, luego de ello se tiene que el 43.8 % se ubica en el nivel regular y por último se tiene que el 46.3 % lo considera alto, con ello podemos observar que se tiene una tendencia alta con proyección a regular de la capacidad humana de la entidad, continuando con el detalle de resultado se tiene que la dimensión técnico científico presenta que el 12.5 % lo analiza como baja, continuado del 33.8 % lo interpreta como regular y el 53.8 % lo considera alta, de la misma manera se tiene una

tendencia alta con proyección a regular de la de la capacidad técnico científica que ofrece la entidad. Al describir al entorno se puede evidenciar que los resultados arrojan que el 5.0 % lo analizan como baja, seguido del 51.3 % lo interpretan como regular y finalmente se tiene que el 43.8 % lo analiza como alto, con ello se puede decir que la entidad presenta una oportuna distribución de los ambientes. Para finalizar esta parte se tiene a la satisfacción del usuario que se encuentre que el 5.0 % lo considera como baja, mientras que el 42.5 % opina que presenta una regular satisfacción y el 52.5 % dieron a conocer que presentan una alta satisfacción.

Tabla 4. *Relación entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coefficiente de correlación	,391**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Fuente: Base de datos de la aplicación de los cuestionarios

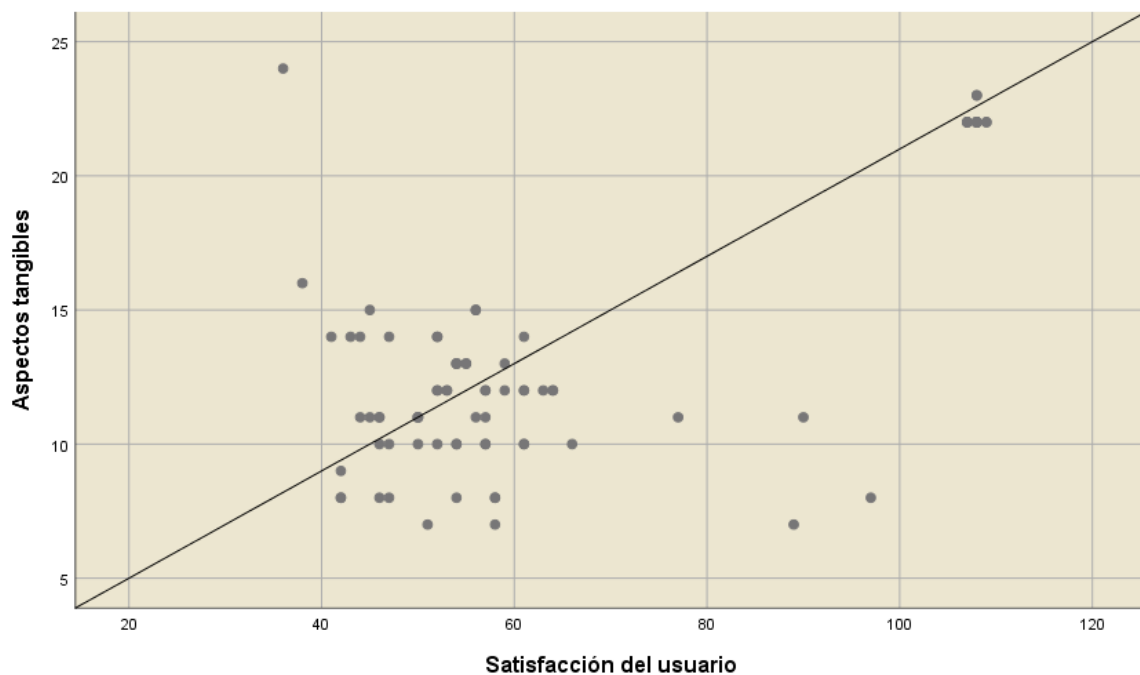


Figura 4. *Dispersión entre aspectos tangibles y satisfacción del usuario*

Interpretación:

Tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado bajo el método Rho de Spearman se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.391$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula. Con ello queda demostrado que la parte visual que presenta la entidad se considera favorable para que presente una adecuada satisfacción del usuario, es por ello que la entidad se debe preocupar por mejorar la parte tangible que el usuario tiene contacto.

Tabla 5. *Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario
Rho de	Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,492**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Fuente: Base de datos de la aplicación de los cuestionarios

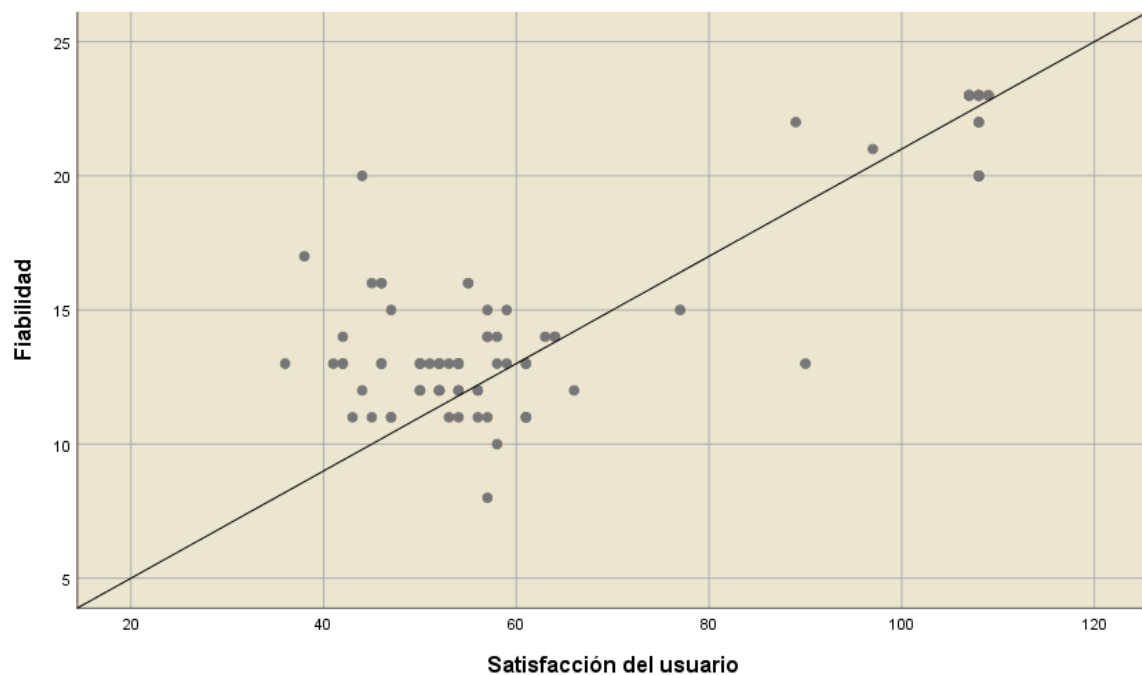


Figura 5. *Dispersión entre fiabilidad y satisfacción del usuario*

Interpretación:

Tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado bajo el método Rho de Spearman se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.492$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula. Con ello se tiene que la entidad se debe preocupar por garantizar que el servicio que se brinda cumpla con los plazos establecidos y se informe al usuario para que tenga conocimiento y se pueda percibir de manera positiva los procesos que se realizan.

Tabla 6. *Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	,693**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Fuente: Base de datos de la aplicación de los cuestionarios

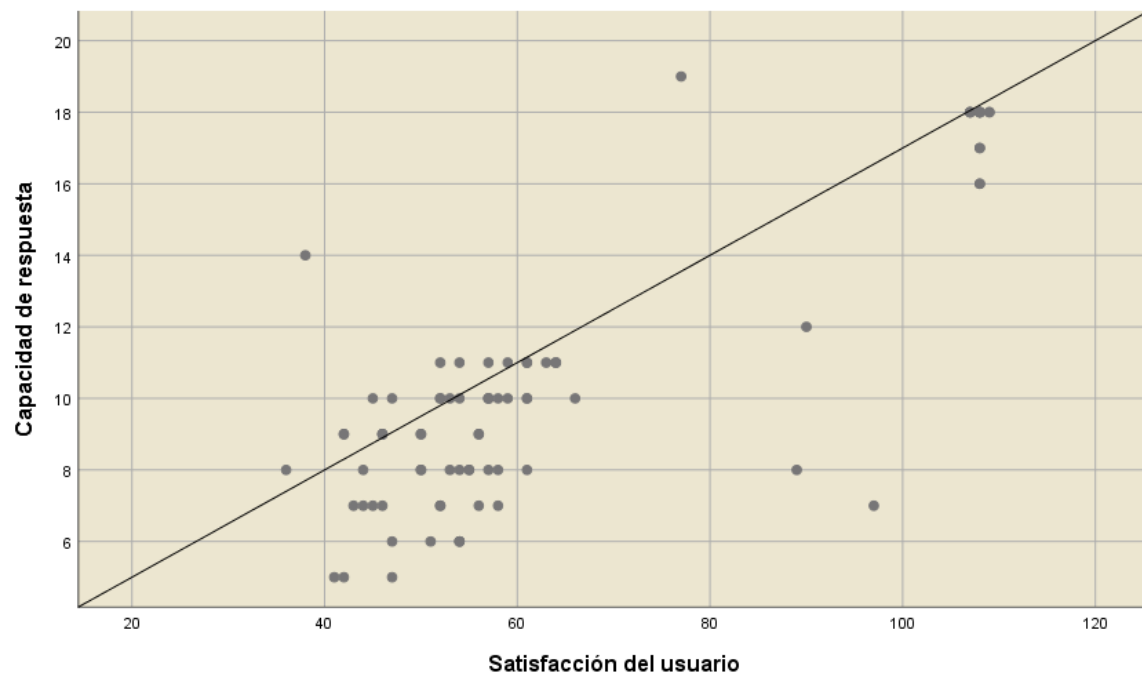


Figura 6. *Dispersión entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

Interpretación:

Tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado bajo el método Rho de Spearman se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.693$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula. Con estos resultados se puede evidenciar que es importante que los trabajadores de la Demuna presenten una respuesta oportuna en los trámites que realizan los usuarios, porque ello favorece a la satisfacción que puedan presentar.

Tabla 7. *Relación entre seguridad y satisfacción del usuario*

			Satisfacción del usuario
Rho de	Seguridad	Coeficiente de correlación	,630**
Spearman		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

Fuente: Base de datos de la aplicación de los cuestionarios

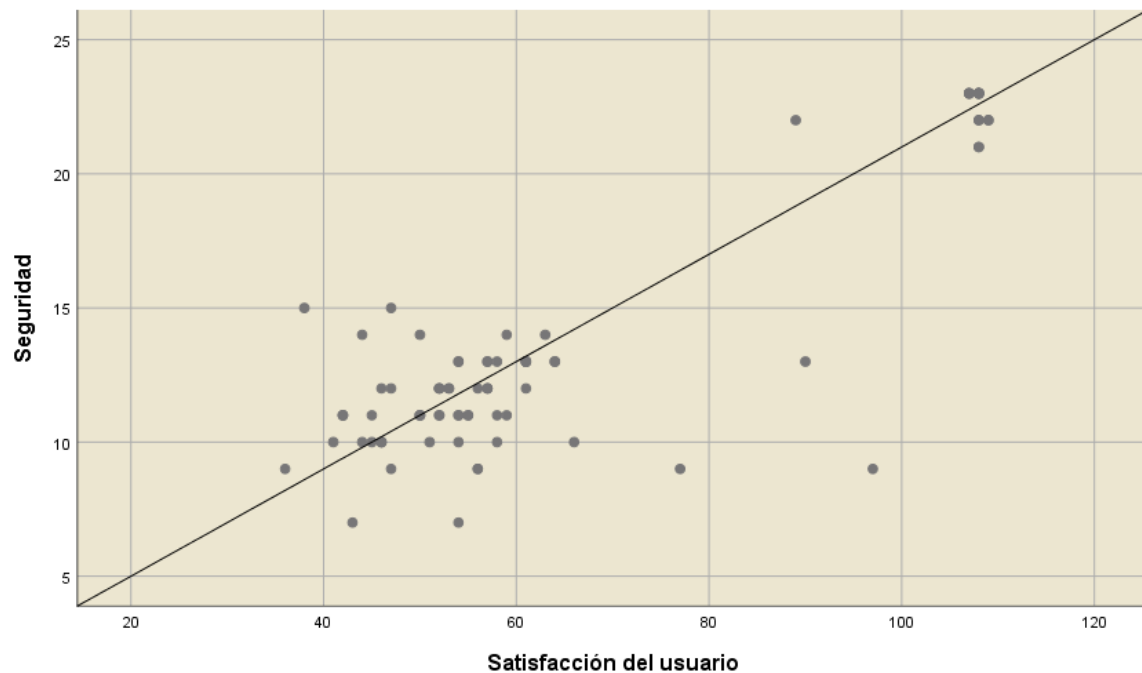


Figura 7. *Dispersión entre seguridad y satisfacción del usuario*

Interpretación:

Tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado bajo el método Rho de Spearman se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.630$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01 , con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula. Con lo evidenciado se comprueba que la seguridad que brinde la Demuna en los tramites, guardando la confidencialidad, respetando los derechos de los usuarios, es favorable para que presenten una buena satisfacción en el servicio que se brinda.

Tabla 8. *Relación entre empatía y satisfacción del usuario.*

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Empatía	Coefficiente de correlación	,699**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	60

Fuente: Base de datos de la aplicación de los cuestionarios

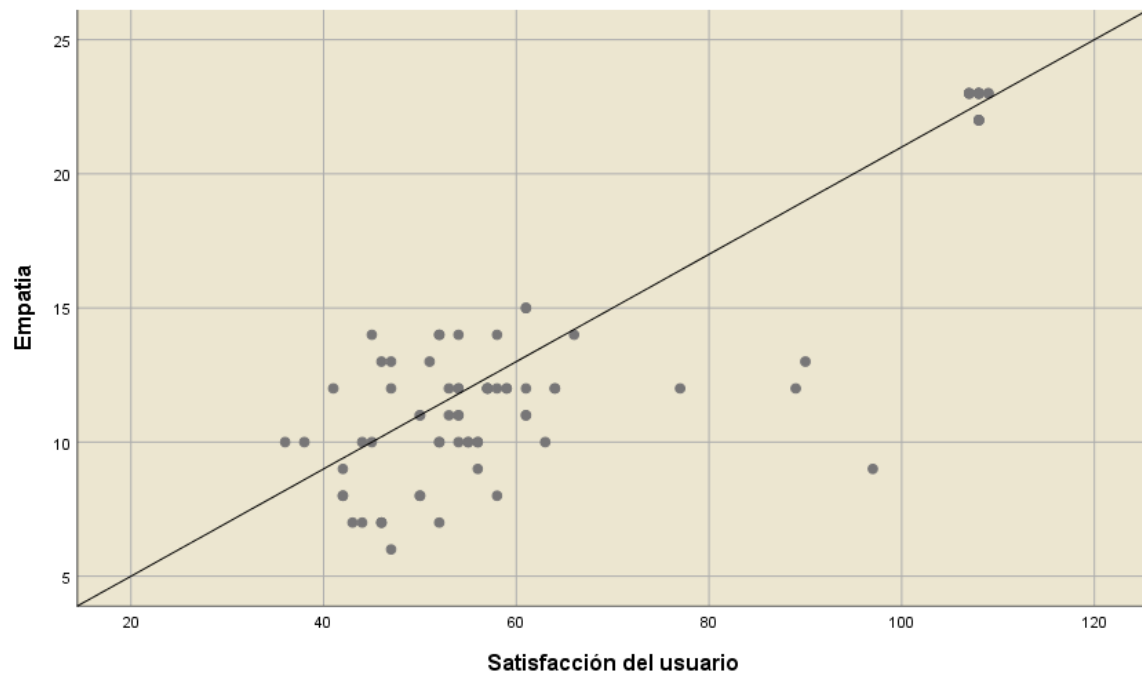


Figura 8. *Dispersión entre empatía y satisfacción del usuario.*

Interpretación:

Tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado bajo el método Rho de Spearman se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.699$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre la empatía y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01 , con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula. Con ello queda demostrado que la Demuna debe presentar un trato cordial a los usuarios, por eso es importante que reciban capacitación de los servicios que se brinda y presentar los conocimientos necesarios para resolver las inquietudes que se presenten.

V. DISCUSIÓN

En esta parte se dio a conocer el contraste que se alcanzó en el estudio, respecto a los resultados calculados en el estudio y comparándolos con los antecedentes que se ubican en la parte teórica del estudio, para ello se detalla lo siguiente:

Al realizar el contraste del objetivo principal que hace referencia a determinar la relación que se presenta entre calidad que se ofrece en el servicio con la satisfacción que percibe el usuario, se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.672$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01 , con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. A partir de lo obtenido en los resultados se dio a conocer que las acciones que se realice referente a la calidad de servicio de la entidad son favorables para que se perciba de manera positiva y favorezca a la satisfacción que presentan los usuarios, lo encontrado por la investigadora, presenta una concordancia con lo evidenciado por Ros (2016), logro concluir: Se encontró una relación de $Rho = 0.758$ y $sig. = 0.000$, entre la calidad en el servicio y la satisfacción que sienten los usuarios, quien a través de su estudio logró demostrar la importancia que presenta brindar un servicio de calidad porque permite que los usuarios se encuentren satisfechos con el servicio que se brinda y se alcanza los resultados esperados por parte de la entidad, de ello se tiene que presentar una ligera variación con lo registrado por Maggi (2018), se enfocó en desarrollar un estudio que se basa con la evaluación de la calidad y como se vincula con la satisfacción que presentan los usuarios de una institución pública de Guayaquil, estudio que presento como objetivo conocer el grado de vinculación que presentan a través de pruebas estadísticas, logrando concluir: Se encontró una relación de $Rho = 0.621$ y $sig. = 0.000$, referente a lo expuesto se tiene que en la teoría y práctica de esfuerzos por asegurar la calidad, para una mejora continua y permanente. La calidad en su origen, está relacionado con la evolución misma del hombre en experimentar y crear cosas innovativas enfocándose cada día en impulsar esfuerzos para un mejor

desarrollo continuo (Cadena, 2016). Con ello se resalta la importancia de la calidad de servicio para favorecer la satisfacción que presenta los usuarios.

Al realizar el contraste del objetivo específico: Describir la calidad del servicio actual en la Defensoría Municipal, para ello se tiene que tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado se tiene describe que el 7.5 % lo analiza como deficiente, continuado del 46.3 % lo considera como regular, continuado del 46.3 % lo analizan como eficiente, con ello se puede decir que la calidad de servicio presenta un nivel regular con una tendencia a eficiente, a diferencia de lo investigado Álvarez (2019), quien, a través de su estudio en cuanto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario del Centro Emergencia Mujer, de la muestra aplicada a los 70 usuarios, se determinó que es buena la calidad del servicio según el 38.57%, y la satisfacción tuvo un 77.14% para el nivel regular, además presenta una variación de resultados con lo hallado por Yucra y Sánchez (2019), se encuentra al 53.00 % para el nivel regular entre las variables, luego se alcanzó que el 27.00 % se considera en la intersección deficiente, el 20.00 % lo analiza como eficiente. Con este análisis se resalta la importancia de la calidad que tiene los servicios que se brinda la entidad, estos se sustentan con lo expresado por Calderón (2002), considera que la relevancia de lo mejor de la calidad en el servicio se menciona en la planificación y los controles que se puedan realizar dentro de las técnicas, orientadas a la satisfacción de sus clientes, con ello se resalta la importante que debe tener toda entidad en desarrollar estrategias que favorezcan a la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios.

Al realizar el contraste del objetivo específico: Describir la satisfacción del usuario de los servicios en la defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020, para ello se tiene que tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado se tiene a la satisfacción del usuario que se encuentre que el 5.0 % lo considera como baja, mientras que el 42.5 % opina que presenta una regular satisfacción y el 52.5 % dieron a conocer que presentan una alta satisfacción, a diferencia por lo determinado por la investigadora Vargas (2018), la satisfacción del usuario en un “Nivel alto” en un 43% y la calidad de servicio también se obtuvo un “Nivel alto” en un 43,3% y la calidad de servicio a un “Nivel alto” en un 68%; contradecidos con lo encontrado por Fort (2019), estuvo

a cargo del estudio acatamiento de los estándares internacionales relaciona al servicio de la defensoría municipal del niño y adolescente, el enfoque que se utilizó fue el cuantitativo, seleccionando el diseño no experimental, dentro de los resultados se alcanzó el nivel más alto en el nivel regular para el porcentaje del 52.00 %, seguido del 38.00 % para el nivel regular y solo el 10.00 % para el nivel eficiente, dentro de la fundamentación teórica se tiene que la satisfacción es "la extensión del estado de una persona, que resulta de comparar el desempeño o resultado final que se percibe de un producto con sus expectativas", siendo el nivel de satisfacción "una característica de la diferencia entre el desempeño percibido y las expectativas" (Oliver, 1997). Con ello se puede decir lo importante que es que las entidades se preocupen por medir la satisfacción de los usuarios para que se pueda establecer estrategias que favorezcan a la gestión que se realice.

Al realizar el contraste del objetivo específico: Establecer la relación existente entre aspectos tangibles y satisfacción que presenta el usuario, para ello se tiene que tras la aplicación de los cuestionarios a los integrantes de la muestra y el cálculo realizado bajo el método Rho de Spearman se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.391$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula. Con ello queda demostrado que la parte visual que presenta la entidad se considera favorable para que presente una adecuada satisfacción del usuario, es por ello que la entidad se debe preocupar por mejorar la parte tangible que el usuario tiene contacto, a diferencia de la investigador a Astudillo (2016), en el análisis de la dimensión tangible sobre el estudio de la calidad del servicio de la Demuna de entidad analizada, concluyó que tanto los usuarios, así como de independencia no difieren de los elementos tangibles, toda vez que el nivel z se encuentra por encima del nivel crítico $z_c > -1.96$ y el $p=0,000$ mayor al $\alpha 0,05$; cuyo resultado determinado ha sido fundamentada básicamente por la incomodidad de las instalaciones de las defensorías, al no contar éstas con el espacio ni la privacidad

requeridas para que se puedan llevar a cabo las denuncias y conciliaciones, así como los materiales necesarios para desarrollar su trabajo cotidiano. Con ello queda demostrado que la parte visual que presenta la entidad se considera favorable para que presente una adecuada satisfacción del usuario, es por ello que la entidad se debe preocupar por mejorar la parte tangible que el usuario tiene contacto, lo mencionado es sustento con lo descrito por Saez (2004), quien afirma que la calidad es una característica de los servicios, que la mayoría de los autores no olvidan que se nace con la esencia del individuo, debido a que, desde el principio, las personas buscaron por todos los medios cumplir sus deseos y necesidades, lograr lo máximo. orgullo viable. A través de lo expresado se comenta que la fiabilidad es uno de los elementos que los usuarios consideran relevante para el desarrollo de las actividades de la entidad y favorece a la satisfacción que presentan.

Al realizar el contraste del objetivo específico: Establecer la relación existente entre fiabilidad y satisfacción del usuario, se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.492$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01 , con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, Con ello se tiene que la entidad se debe preocupar por garantizar que el servicio que se brinda cumpla con los plazos establecidos y se informe al usuario para que tenga conocimiento y se pueda percibir de manera positiva los procesos que se realizan, a diferencia de la investigación realizado por Manturrano (2019), cuya investigación basada al análisis de la calidad de servicio y satisfacción del usuario, se concluyó en el análisis de la dimensión e fiabilidad que un 54% como mayor porcentaje del total de usuarios que conforman la muestra considerada que la calidad es su dimensión expectativa se da siempre seguido con un 34% y a veces con 12%, eso significa que la satisfacción que presenta la entidad es favorable, respecto a amabilidad que se presenta en el servicio y la capacidad que presentan cada trabajador para resolver las dudas que se presenten en el servicio que se brinda, a ello se tiene que las condiciones que se cuentan para atender a los usuarios es favorables para su gestión, referente a ello se tiene que Calderon (2002), sostengo que un empleador

de servicios tiene un alto nivel de primera clase si cumple con las preferencias y expectativas constantes del cliente. El elemento clave para adquirir una alta calidad es la identidad de las necesidades y expectativas del cliente. Con ello se puede demostrar que es importante que la entidad realice contrataciones de personal pasando por los procesos de evaluación para que se pueda contar con el profesional adecuado para desarrollar las actividades requeridas por la entidad.

Al realizar el contraste del objetivo específico: Establecer la relación existente entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.693$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula. Con estos resultados se puede evidenciar que es importante que los trabajadores de la Demuna presentan una respuesta oportuna en los tramites que realizan los usuarios, porque ello favorece a la satisfacción que puedan presentar, a diferencia de la investigación realizado por Fernández (2019), quien en su desarrollo de estudio denominado los factores que intervienen en la oferta de servicios y la percepción de satisfacción del usuario de la Demuna de Yurimaguas, de la encuesta aplicada a 74 clientes, como resultado se obtuvo una relación de 0.875, considerada como alta y significativa por tener el $sig. = 0.000$, logrando concluir: La entidad afronta problemas de gestión porque los procesos que se ven inmersos los usuarios no se encuentran satisfechos con la forma que reciben el servicio, referente a la capacidad de respuesta que presentan porque la cantidad de trabajadores con los que cuentan no son los suficientes para cubrir las necesidades de los usuarios, además no se cuenta con una oportuna infraestructura para que los usuarios esperen mientras son atendidos por el personal de la entidad. Con ello se puede comentar que es importante que la entidad se preocupe por garantizar que el personal que labora en la entidad cumpla con los requisitos profesionales para el puesto donde se desempeñó y más si tiene contacto con usuarios porque ello permitirá evaluar la calidad del servicio que se brinda.

Al realizar el contraste del objetivo específico: Establecer la relación la relación existente entre la seguridad y satisfacción del usuario, se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.630$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01 , con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula. Con lo evidenciado se comprueba que la seguridad que brinde la Demuna en los tramites, guardando la confidencialidad, respetando los derechos de los usuarios, es favorable para que presenten una buena satisfacción en el servicio que se brinda; a diferencia de la investigación realizada por Yucra y Sánchez (2019), estudiaron a la calidad de servicio asociado a la satisfacción del usuario en una municipalidad, el cruce de las variables alcanzadas se obtuvo que se encuentra al 53.00% para el nivel regular entre las variables, luego se alcanzó que el 27.00% se considera en la intersección deficiente, el 20.00% lo analiza como eficiente, obteniendo un valor de correlación de 0.628 analizado como positiva alta y significantica por tener un valor de 0.000 , permitiéndole concluir: La seguridad está relacionada con el orgullo de los clientes dentro de la entidad. Significa que no se inciden en aspectos que incluyen el aseguramiento, solución de demandas de consumidores y consideración dentro del servicio que brinda esta organización. Encontraron que los aspectos físicos o las condiciones visuales que pueden percibir los usuarios es relevante para determinar el tipo de servicio que brinda la entidad, es por ello que la entidad se debe preocupar porque los trabajadores se encuentren con una adecuada vestimenta, contar con los ambientes de atención limpios, que favorezcan a la satisfacción de las condiciones visuales que percibe el usuarios, también es importante contar con protocolos de limpieza que aseguren que el servicio se brinde sin interrupciones y complicaciones para el usuario.

Al realizar el contraste del objetivo específico: Establecer la relación existente entre la empatía y satisfacción del usuario, se ha conseguido obtener un valor de $Rho = 0.699$, con ello se puede mencionar que se evidencia relación entre la empatía y la satisfacción del usuario, por otro lado se interpreta como significativa contrastado con el valor obtenido de $sig. = 0.000$, situada por debajo del 0.01 , con lo que sería

datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula. Con ello queda demostrado que la Demuna debe presentar un trato cordial a los usuarios, por eso es importante que reciban capacitación de los servicios que se brinda y presentar los conocimientos necesarios para resolver las inquietudes que se presenten; a diferencia de la investigación realizado por Vargas (2018), quien en su estudio de investigación realizado sobre la calidad de servicio y su incidencia en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Tacna, el 278 de usuarios encuestados, se obtuvo como resultado sobre la satisfacción del usuario en un “Nivel alto” en un 43% y la calidad de servicio también se obtuvo un “Nivel alto” en un 43,3% y la calidad de servicio a un “Nivel alto” en un 68%; en consecuencia, se determinó que la calidad de servicio incide significativamente en la satisfacción de los usuarios de la comuna provincial de Tacna durante el periodo 2018. En relación del análisis de la dimensión de empatía, los usuarios de la mencionada municipalidad califican un nivel alto en un 55.2%, en segundo lugar, un nivel medio 22,3% y un nivel bajo en un 2,5% de los usuarios encuestados, el porcentaje obtenido refleja que el personal de la comuna brinda una buena atención y conecta con el usuario rápidamente confianza en el redesarrollo de la atención al usuario. De lo expresado se comenta que los usuarios analizan el servicio en una primera instancia de manera visual, es por ello que la entidad se debe preocupar por contar con las condiciones necesarias para cumplir con las expectativas que presentan.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó relación significativa ($Rho = 0.672$; $sig. = 0.000$), entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula, además se dio a conocer que las acciones que se realice referente a la calidad de servicio de la entidad son favorables para que se perciba de manera positiva y favorezca a la satisfacción que presentan los usuarios.

Segunda: Se evidenció que la calidad de servicio presenta que el 7.5 % lo analiza como deficiente, continuado del 46.3 % lo considera como regular, continuado del 46.3 % lo analizan como eficiente, con ello se puede decir que la calidad de servicio presenta un nivel regular con una tendencia a eficiente, con ello se resalta la importante que debe tener toda entidad en desarrollar estrategias que favorezcan a la calidad en el servicio que se brinda a los usuarios.

Tercera: Se obtuvo que la satisfacción del usuario presenta que el 5.0 % lo considera como baja, mientras que el 42.5 % opina que presenta una regular satisfacción y el 52.5 % dieron a conocer que presentan una alta satisfacción, con ello se puede decir lo importante que es que las entidades se preocupen por medir la satisfacción de los usuarios para que se pueda establecer estrategias que favorezcan a la gestión que se realice.

Cuarta: Se registró relación significativa ($Rho = 0.391$; $sig. = 0.000$), entre los aspectos tangibles y satisfacción del usuario, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula, además se comenta que la fiabilidad es uno de los elementos que los usuarios consideran relevante para el desarrollo de las actividades de la entidad y favorece a la satisfacción que presentan.

Quinta: Se demostró relación significativa ($Rho = 0.492$; sig. = 0.000), entre la fiabilidad y satisfacción del usuario, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula, además es importante que la entidad realice contrataciones de personal pasando por los procesos de evaluación para que se pueda contar con el profesional adecuado para desarrollar las actividades requeridas por la entidad.

Sexta: Se calculó relación significativa ($Rho = 0.693$; sig. = 0.000), entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula, además se puede comentar que la capacidad de respuesta que se presenta en la entidad es uno de los elementos esenciales para poder ser considerado como un buen servicio y que los usuarios se cuenten satisfechos.

Séptimo: Se calculó relación significativa ($Rho = 0.630$; sig. = 0.000), entre la seguridad y satisfacción del usuario, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula, además se comprueba que la seguridad que brinde la Demuna en los tramites, guardando la confidencialidad, respetando los derechos de los usuarios, es favorable para que presenten una buena satisfacción en el servicio que se brinda.

Octavo: Se calculó relación significativa ($Rho = 0.699$; sig. = 0.000), entre la empatía y satisfacción del usuario, con lo que sería datos suficientes para comprobar la hipótesis y afirmar que se evidencia relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, esto permitió que se rechace la hipótesis nula, además los usuarios analizan el servicio en una primera instancia como es tratado.

VII. RECOMENDACIONES

Primero: A la gerencia de la municipalidad, trabajar de manera articulada con la gerencia que presentan contacto con usuarios para que se puedan establecer estrategias que fortalezcan la satisfacción de los usuarios que recurren a realizar sus trámites.

Segundo: A la jefa de la Demuna, analizar las condiciones actuales que se brinda la calidad de servicio y establecer medidas correctivas para mejorar los procesos de atención a los usuarios.

Tercero: A la gerencia establecer mecanismos de analizar la satisfacción que presenta los usuarios que recurrir a la Demuna a realizar sus trámites, para ello es importante que se involucre al personal.

Cuarto: Trabajar de manera articula entre los trabajadores y el jefe de la Demuna para concertar en las mejoras que se pueden realizar de acuerdo a las condiciones que presenta la oficina, con la finalidad de mejorar el servicio que se brinda a los usuarios.

Quinto: Al jefe de personal realizar capacitaciones a los trabajadores en general de las funciones que realizan para que puedan contar con las capacidades necesarias y puedan brindar una información clara a los usuarios que recurren a realizar sus trámites.

Sexto : A los trabajadores realizar atenciones para cumplir con la atención oportuna a los usuarios y que su satisfacción se pueda presentar de manera positiva para tener una buena percepción del servicio que se brinda en la Demuna.

Séptimo: A los trabajadores tener en cuenta la seguridad de la información que se maneja de los usuarios y la confidencialidad que se debe tener de los datos de los usuarios que realizan sus trámites.

Octavo: A los trabajadores brindar un trato cordial a los usuarios que recurren a la Demuna a realizar sus trámites para que se pueda presentar una satisfacción oportuna del servicio que se brinda.

REFERENCIAS

- Alvarez, S. (2019). *Calidad de servicio en la satisfacción de los usuarios del Centro de Emergencia Mujer, Comisaría de Puente Piedra, 2019*. Lima.
- Astudillo, J. (2017). *Calidad de servicio según usuarios externos de las Demuna de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016*. (Tesis de pos grado). Recuperado de <https://docplayer.es/88219000-Calidad-de-servicio-segun-usuarios-externos-de-las-demuna-de-los-olivos-e-independencia-octubre-2016.html>
- Arciniegas, J. y Mejías, A. (2017). *Perception of the quality of services provided by the Military University of Granada based on the Servqualing scale, with factorial analysis and multiple regression*. Revista Científica Scielo. ISSN 2219-7168. Recuperado de http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2219-71682017000100003
- Bolaños, M. (2013). *"Diagnóstico de necesidades de capacitación del personal de la Dirección de Área de Salud de la Cabecera Departamental de Huehuetenango"*. Guatemala.
- Cadena, B. J. (2016). Medición de la calidad del servicio proporcionado a clientes por Restaurantes en Sonora, México. *Actualidad y nuevas tendencias*, 43.
- Cabezas, E., Andrade, A. y Torres, J. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. ISBN: 978-9942-765-44-4. Recuperado de <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Cohen, N. y Gómez, G. (2019). *Metodología de la investigación, ¿para qué?: la producción de los datos y los diseños*. ISBN 978-987-723-190-8. Editorial Teseo. Recuperado de

http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Metodologia_para_que.pdf

Chung, E. (2017). *Factores claves para mejorar la calidad del servicio al cliente en las municipalidades de Lima Metropolitana*. (Tesis de pos grado). Recuperado de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/621965/C hung_ge.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Calderón, P. (2002). *Servicio al cliente*. Recuperado de: <https://www.monografias.com/trabajos11/sercli/sercli.shtml#bi>

Castillo, E. (2005). *Escala Multidimensional SERVQUAL*. Universidad del Bío-Bío. Recuperado de <https://www.gestiopolis.com/escala-servqual-para-medir-la-calidad-en-el-servicio/>

Decreto Legislativo N° 1377. (28 de agosto de 2018). *Decreto Legislativo de la proteccion integral de Niñas, Niños y Adolescentes*, pág. 1.

Dueñas, A. (2006). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*. Bogotá.

Díaz, J. J. (2016). *"Calidad del servicio segun usuarios externos de la Demuna de Los Olivos e Independencia Octubre, 2016*. Lima.

Fernandez, M. G. (2019). *Factores de la oferta de servicios del usuario en la Demuna de la MPPA, Yurimagua, 2019*. Tarapoto.

Ferrada, G. y Grandón, R. (2014). *Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective*. Enferm. glob. vol.13 no.36. ISSN 1695-6141. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

Ferraz, N. (2018). *Evaluación de la calidad en los servicios: caso real en el centro fitness del hotel*. Revista Científica Scielo. ISSN 1982-6125. Recuperado de

https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1982-61252018000100001&script=sci_abstract&tlng=es

Flores, E. (2015). *Repercusión del control interno en la gestión municipal de la Municipalidad Provincial de San Román*. (Tesis de pre grado). Recuperado de <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/341/P27-002.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Fort, I. (2019). *Cumplimiento de los estándares internacionales para el servicio público en las defensorías municipales del niño y adolescente de Trujillo, 2014- 2017*. (Tesis de pre grado). Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22114/Fort%20Cabrera%20Isabel%20Milagro%20del%20Carmen.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Gallardo, A. y Reynaldos, K. (2014). *Quality of service: user satisfaction from a nursing perspective*. Revista Científica Scielo. ISSN 1695-6141. Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020

Germán, R. (2014). *Customer Service Quality in Large Supermarkets in Ibagué, Colombia: Analysis through the SERVQUAL Multidimensional Scale*. Revista Científica Scielo. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a06.pdf>

Guerrero, D. C. (2013). *Fortalezcamos las Demunas, defendiendo los derechos de los niño, niñas y adolescente*. Lima.

Gutierrez, C. G. (2018). *Calidad del servicio y la Satisfacción de los clientes del Restaurante Rachy's de la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil, Ecuador.

González, M., Frías, R. y Gómez, O. (2016). *Costumer perceived quality analysis in the hotel business*. Revista Científica Scielo. ISSN 1815-5936. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-59362016000300004

- Hernández. R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación- rutas cuantitativa-cualitativa-mixta*. ISBN 1456260960. Editor McGraw-Hill Interamericana
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). *External user satisfaction with healthcare at facilities of the Ministry of Health of Peru and its associated factors*. Revista Scielo. Recuperado de: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/>
- Ishikawa, K. (2012). *¿Qué es el control total de calidad?: la modalidad japonesa*. Bogota: Norma.
- Ildelfonso, E. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid.
- Lázaro, L. y Rodríguez, S. (2018). *User's satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016*. Revista Scielo. ISSN 1684-1824. Recuperado http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008
- Kotller, K. p. (2012). *Dirección de Marketing*. Mexico: Pearson Educacion.
- Kotler P. (2006). *Dirección de mercadotecnia. Análisis, planeación y control*. 8ª. ed. México: Pearson-Prentice M. Hall
- Medina, W. (2009). *Calidad, Productividad y Competitividad: La salud de la crisis*. Madrid: Diaz de Santos.
- Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro*. (Tesis doctoral). Recuperado de <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>

- Maldonado, A. E. (2016). *"Conciliación extrajudicial del usuario en la Demuna de la municipalidad distrital de San Antonio, Huarochirí, Lima - 2016"*. Lima.
- Neill, D. y Cortez, L. (2018). Procesos y Fundamentos de la Investigación Científica. ISBN: 978-9942-24-093-4. Editorial UTMACH. Recuperado de <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
- Oliver R. (1997). *Satisfaction. A Behavioral Perspective on the Consumer*. Singapur: McGraw-Hill
- Orgambídez, A. y Almeida, M. (2015). *Organizational antecedents of service quality: a model of structural equations*. Revista Científica Scielo. Recuperado de http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2182-84582015000200019
- Paittini, V. (2017). Calidad del Sisteme de Informacion. madrid: RA-MA.
- Pérez, M., Orlandoni, G., Ramoni, J. y Valbuena, M. (2018). *Perceptive analysis of the quality in health services´ delivery with a Six-Sigma approach*. Revista Científica Scielo. Recuperado de <https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>
- Ramos, F. V. (2019). Herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* |, 2.
- Ramírez, R. y Tamani, C. (2018). *Estudio atención al usuario en los servicios de la municipalidad provincial de requena, periodo 2017*. (Tesis de pre grado). Recuperado de http://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/6105/Ruth_Tesis_Titulo_2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rosander, A. (1994). *Los Catorce Puntos de Deming Aplicados a Los Servicios*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos.

- Ros, A. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*. (Tesis doctoral). Recuperado de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&i>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. (2020). *Quality service as a key element of social responsibility in small and medium size enterprises*. Revista Científica Scielo. ISSN 0718-0764. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642020000400221
- Saez, C. (2004). *Calidad de Servicio em añojamientos rurales*. Granada: Universidad de Granada
- Sánchez, H. & Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Lima: Editorial Bussines Suport. 978-612-46842-2-7
- Salazar, Y. W. (2016). *Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador*. *Industria Data*, 13.
- Secien, J., & Darras, C. (2005). *Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Lima: UNMSM.
- Tamayo, M. (2004). *El Proceso de la Investigación Científica*. (4a ed.). México: Limusa. ISBN: 9681858727
- Torres, J. y Luna, I. (2017). *Assessment of banking service quality perception using the SERVPERF model*. Revista Científica Scielo. Recuperado de <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-evaluacion-percepcion-calidad-servicios-bancarios-S0186104217300694>
- Vargas, Q. M. (2014). *Calidad y servicio. Conceptos y Herramientas*. Bogotá: Ecoe.

- Valderrama, S. (2012). *Pasos para Elaborar Proyectos de Investigación Científica*. (2a ed.). Perú: San Marcos. ISBN: 978-9972-34-289-9
- Valarie A. Zeithaml, A. P. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios: cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. ilustrada.
- Vigo, C. J. (2020). Relacion entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio análisis clínico de Pacasmayo. *Ciencia y Tecnología*, 58.
- Yucra, R. y Sánchez, Y. (2019). *La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de las piedras, 2018*. (Tesis de pos grado). Recuperado de <http://repositorio.unamad.edu.pe/bitstream/handle/UNAMAD/485/004-3-10-012.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
X : Calidad de servicio	Medina (2009), expresa que la calidad de servicio se basa en procesos sistemáticos, coherente y participativa, cuya finalidad es afinar las secuencias para optimizar las aptitudes y atributos de los productos o servicios, para maximizar la satisfacción de las necesidades y expectativas de los consumidores.	Se analizó mediante un instrumento en sus dimensiones de aspectos con los indicadores de instalaciones y los equipos del personal, también se tiene la dimensión fiabilidad con indicadores de utilidad del servicio y la disponibilidad. Sumado a ello la dimensión capacidad de respuesta, con sus indicadores de agilización de procesos, dentro de la dimensión seguridad se tiene a los indicadores de capacidad profesional, la credibilidad y el acceso a la información. Finalmente se tiene la empatía, con el indicador de comprensión del usuario, todo ello fue analizado mediante una escala ordinal.	Aspectos tangibles	Instalaciones	1,2	ORDINAL
				Equipos	3,4	
				Personal	5	
			Fiabilidad	Utilidad del servicio	6,7,8	
				Disponibilidad	9,10	
			Capacidad de respuesta	Rapidez en tramite	11,12	
				Tiempo de respuesta	13,14	
			Seguridad	Profesionalidad	15,16	
				Credibilidad	17,18, 19	
			Empatía	Accesibilidad	20,21	
				Comprensión al usuario	22,23, 24	

Y: Satisfacción del usuario	Ribeiro (2013), afirma que: La satisfacción de los usuarios, hace mención a la amplia gama de obstrucciones de los usuarios a la experiencia de la atención de la salud y tiene en sí mismo un uso complejo.	Es el grado de aceptación del servicio. Para su medición se tiene a las dimensiones de humanística, con los indicadores de actitudes e imagen, junto a la seguridad y respeto que se muestra en el servicio, además de la atención personalizada que se puede tener. Al mencionar la dimensión técnico científico, se tiene como indicadores a la eficiencia, la continuidad y la efectividad. Referente a la dimensión entorno se tiene al indicador de infraestructura, analizado mediante la escala ordinal.	Humana	Actitud e imagen	1,2,3,4	ORDINAL
				Seguridad y respeto	5,6	
				Atención personalizada	7,8	
			Técnico-científica	Eficiencia	9,10	
				Continuidad	11,12	
				Efectividad	13,14,15,16	
			Entorno	Infraestructura y tecnología	17,18	
					19,20	
					21,22	
					23,24	

Anexo 02: Instrumento de Recolección de datos



INTRODUCCIÓN: La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020, para ello se analiza la satisfacción del usuario.

La información brindada será utilizada sólo con fines investigativos y académicos las respuestas son anónimas y mantendrán la confiabilidad requerida. Agradeciéndole por anticipado la información proporcionada, espero pueda responder las preguntas con la mayor objetividad y sinceridad posible, ya que ello me permitirá lograr un mejor análisis de mi trabajo a realizar.

Fecha:/...../.....

1. ¿El personal de la defensoría lo saludó e identificó con su nombre?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
2. ¿El personal de la defensoría le brindó información clara y precisa para realizar su trámite de atención?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
3. ¿El personal de la defensoría se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades que tuvo para poder atenderse?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
4. ¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

5. ¿El profesional u otro personal que lo atendió le inspiraron confianza?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

6. ¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relaciona a otras personas?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

7. ¿Recibió charlas relacionadas con los servicios de la entidad mientras esperaba ser atendido?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

8. ¿Recibió Ud. Orientación acerca de los servicios de la defensoría?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

9. ¿Considera Ud. Que el personal de la defensoría tiene las competencia profesionales para atender al público?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

10. ¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

11. ¿Las oficinas de la defensoría atiende de manera continua todos?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

12. ¿El personal absolvió las dudas relacionadas a sus dudas?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

13. ¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

14. ¿El personal que lo atendió mantuvo confidencialidad con su problema?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

15. ¿Su atención se realizó según el horario publicado en la defensoría?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

16. ¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación en la defensoría?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

17. ¿Los materiales y equipos para la atención en la defensoría se encuentran operativos?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

18. ¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

19. ¿La sala de espera está limpia y ordenada?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

20. ¿La sala de espera cuenta con buena ventilación?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

21. ¿Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los usuarios?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

22. ¿Existe buena iluminación en los ambientes?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

23. ¿La señalización es la adecuada en la defensoría?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

24. ¿Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

Muchas gracias

INTRODUCCIÓN: La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación cuyo objetivo fue determinar la relación que existe entre la calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020

La información brindada será utilizada sólo con fines investigativos y académicos las respuestas son anónimas y mantendrán la confiabilidad requerida. Agradeciéndole por anticipado la información proporcionada, espero pueda responder las preguntas con la mayor objetividad y sinceridad posible, ya que ello me permitirá lograr un mejor análisis de mi trabajo a realizar.

Fecha:/...../.....

1. ¿La señalización le parecen adecuados para orientar a los usuarios?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
2. ¿Las oficinas y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
3. ¿Las oficinas contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre
4. ¿La oficina de admisión cuenta con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros?
 - a) Nunca
 - b) A veces
 - c) Siempre

5. ¿Para los tramites contó con personal calificado para informar y orientar en los procesos a seguir?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

6. ¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

7. ¿La oficina atiende en el horario programado?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

8. ¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

9. ¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

10. ¿Su caso se encontró disponible para su atención?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

11. ¿La atención en el módulo de admisión de la defensoría fue rápida?

- a) Nunca
- b) A veces
- c) Siempre

12. ¿La atención para realizar su trámite fue oportuna?

- a) Nunca
- b) A veces

c) Siempre

13. ¿Los tramites se realizan en un tiempo oportuno?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

14. ¿Se brinda soluciones oportunas en tiempos establecidos?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

15. ¿Se respetó su privacidad durante su atención en la defensoría?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

16. ¿Los profesionales de la defensoría realizan un análisis minucioso de los casos que se presentan?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

17. ¿El profesional de la defensoría le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

18. ¿El profesional de la Demuna que le atendió le inspiró confianza?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

19. ¿Se siente seguro de realizar trámites en la institución?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

20. ¿El personal de la defensoría le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

21. ¿El personal de la defensoría que le atendió mostró interés en solucionar su problema?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

22. ¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre su problema o resultado de su atención?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

23. ¿Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre el proceso de su caso presentado?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

24. ¿Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán de su caso?

a) Nunca

b) A veces

c) Siempre

Muchas gracias

Anexo 03: Validez y confiabilidad de instrumentos



MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Aspectos tangibles	- Instalaciones	La señalización le parecen adecuados para orientar a los usuarios.				x		x		x		x		
			Las oficinas y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.								x		x		
		- Equipos	Las oficinas contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención.						x		x		x		
			La oficina de admisión cuenta con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros.								x		x		
		- Personal	Para los tramites contó con personal calificado para informar y orientar en los procesos a seguir.								x		x		
	Fiabilidad	- Utilidad del servicio	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.				x		x		x		x		
			La oficina atiende en el horario programado.								x		x		
			Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.								x		x		
		- Disponibilidad	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.								x		x		x



			Su expediente se ubicó con facilidad para su atención.					x		x		x		
Capacidad de respuesta	- Rapidez		La atención en el módulo de admisión de la defensoría fue rápida.				x	x		x		X		
			La atención para realizar su trámite fue oportuna.							x		x		
			Los tramites se realizan en un tiempo oportuno.							x		x		
			Se brinda soluciones oportunas en tiempos establecidos.							x		x		
Seguridad	- Profesionalidad		Se respetó su privacidad durante su atención en la defensoría.				x			x		x		
			Los profesionales de la defensoría realizan un análisis minucioso de los casos que se presentan.							x		x		
	- Credibilidad		El profesional de la defensoría le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema				x			x		x		
			El profesional de la Demuna que le atendió le inspiró confianza.							x		x		
			Se siente seguro de realizar trámites en la institución.							x		x		
Empatía	- Accesibilidad		El personal de la defensoría le trató con amabilidad, respeto y paciencia.				x			x		x		
			El personal de la defensoría que le atendió mostró interés en solucionar su problema.							x		x		
	- Comprensión al usuario		Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre su problema o resultado de su atención.				x			x		x		
			Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre el proceso de su caso presentado.							x		x		

			Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán de su caso.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					</
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----

			El personal que lo atendió mantuvo confidencialidad con su problema.									X		X		
			Su atención se realizó según el horario publicado en la defensoría.									X		X		
			Le dieron información clara y precisa sobre su situación en la defensoría.									X		X		
	Entorno	- Infraestructura y tecnología	Los materiales y equipos para la atención en la defensoría se encuentran operativos.							X		X		X		
			Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados.							X		X		X		
			La sala de espera está limpia y ordenada.							X		X		X		
			La sala de espera cuenta con buena ventilación.							X		X		X		
			Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los usuarios.							X		X		X		
			Existe buena iluminación en los ambientes.							X		X		X		
			La señalización es la adecuada en la defensoría.							X		X		X		
			Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos.							X		X		X		

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
DNI 44199834

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: **Cuestionario de Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario.**

OBJETIVO: **Obtener información válida y confiable de Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020.**


DIRIGIDO A: **Usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa, 2020.**

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : **Ponte Quiñones Elvis Jerson**

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : **Magister en Gestión Pública**



Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
Asesor - Consultor
Estadística y Metodología de la Investigación

Mg. Elvis Jerson Ponte Quiñones
DNI 44199834

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMs	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Aspectos tangibles	- Instalaciones	La señalización le parecen adecuados para orientar a los usuarios.				x		x		x		x		
			Las oficinas y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.								x		x		
		- Equipos	Las oficinas contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención.						x		x		x		
			La oficina de admisión cuenta con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros.								x		x		
		- Personal	Para los tramites contó con personal calificado para informar y orientar en los procesos a seguir.								x		x		
	Fiabilidad	- Utilidad del servicio	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.				x		x		x		x		
			La oficina atiende en el horario programado.								x		x		
			Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.								x		x		
		- Disponibilidad	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.								x		x		x



			Su expediente se ubicó con facilidad para su atención.						x		x		x		
	Capacidad de respuesta	- Rapidez	La atención en el módulo de admisión de la defensoría fue rápida.				x	x			x		x		
			La atención para realizar su trámite fue oportuna.								x		x		
			Los trámites se realizan en un tiempo oportuno.								x		x		
			Se brinda soluciones oportunas en tiempos establecidos.								x		x		
	Seguridad	- Profesionalidad	Se respetó su privacidad durante su atención en la defensoría.				x	x			x		x		
			Los profesionales de la defensoría realizan un análisis minucioso de los casos que se presentan.								x		x		
		- Credibilidad	El profesional de la defensoría le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema					x			x		x		
			El profesional de la Demuna que le atendió le inspiró confianza.								x		x		
			Se siente seguro de realizar trámites en la institución.								x		x		
	Empatía	- Accesibilidad	El personal de la defensoría le trató con amabilidad, respeto y paciencia.				x	x			x		x		
			El personal de la defensoría que le atendió mostró interés en solucionar su problema.								x		x		
		- Comprensión al usuario	Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre su problema o resultado de su atención.					x			x		x		
			Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre el proceso de su caso presentado.								x		x		

			Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán de su caso.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																				
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

			El personal que lo atendió mantuvo confidencialidad con su problema.										x		x		
			Su atención se realizó según el horario publicado en la defensoría.										x		x		
			Le dieron información clara y precisa sobre su situación en la defensoría.										x		x		
	Entorno	- Infraestructura y tecnología	Los materiales y equipos para la atención en la defensoría se encuentran operativos.				x		x		x		x				
			Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados.						x		x		x				
			La sala de espera está limpia y ordenada.						x		x		x				
			La sala de espera cuenta con buena ventilación.						x		x		x				
			Había suficiente espacio en la sala de espera para todos los usuarios.						x		x		x				
			Existe buena iluminación en los ambientes.						x		x		x				
			La señalización es la adecuada en la defensoría.						x		x		x				
			Hay limpieza y orden en los servicios higiénicos.						x		x		x				

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Mg. Marcos Gregorio Baca López
DNI 17805248

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario.

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable de Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa, 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Baca López Marcos Gregorio

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Ingeniería Industrial – Gestión de Operaciones



Mg. Marcos Gregorio Baca López
DNI 17805248

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un x en el casillero que corresponda (x)

MATRIZ DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

TITULO DE LA TESIS: Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario.

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	Opción de respuesta			CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES Y/O RECOMENDACIONES
				Siempre	A Veces	Nunca	Relación entre la variable y dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y los ítems		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Calidad de servicio	Aspectos tangibles	- Instalaciones	La señalización le parecen adecuados para orientar a los usuarios.				x		x		x		x		
			Las oficinas y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos.								x		x		
		- Equipos	Las oficinas contaron con los equipos disponibles necesarios para su atención.						x		x		x		
			La oficina de admisión cuenta con los elementos materiales (folletos, trípticos, escritos) atractivos y visualmente claros.								x		x		
		- Personal	Para los tramites contó con personal calificado para informar y orientar en los procesos a seguir.								x		x		
	Fiabilidad	- Utilidad del servicio	El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención.				x		x		x		x		
			La oficina atiende en el horario programado.								x		x		
			Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada.								x		x		
		- Disponibilidad	Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad.								x		x		x



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

			Su expediente se ubicó con facilidad para su atención.						x		x		x		
Capacidad de respuesta	- Rapidez		La atención en el módulo de admisión de la defensoría fue rápida.								x		X		
			La atención para realizar su trámite fue oportuna.				x		x		x		x		
			Los tramites se realizan en un tiempo oportuno.								x		x		
			Se brinda soluciones oportunas en tiempos establecidos.								x		x		
Seguridad	- Profesionalidad		Se respetó su privacidad durante su atención en la defensoría.						x		x		x		
			Los profesionales de la defensoría realizan un análisis minucioso de los casos que se presentan.								x		x		
	- Credibilidad		El profesional de la defensoría le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema				x				x		x		
			El profesional de la Demuna que le atendió le inspiró confianza.						x		x		x		
			Se siente seguro de realizar trámites en la institución.								x		x		
	Empatía	- Accesibilidad	El personal de la defensoría le trató con amabilidad, respeto y paciencia.						x		x		x		
			El personal de la defensoría que le atendió mostró interés en solucionar su problema.								x		x		
		- Comprensión al usuario	Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre su problema o resultado de su atención.				x				x		x		
			Usted comprendió la explicación que le brindó el personal sobre el proceso de su caso presentado.						x		x		x		

			Usted comprendió la explicación que el personal le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán de su caso.																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																					</
--	--	--	---	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	----



UNIVERSITY OF CALIFORNIA, BERKELEY

Nota: Insertar más columnas, en opciones de respuesta si el instrumento lo requiere

Post-firma
NI 45496266



ESCUELA DE POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESULTADO DE LA VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO: Cuestionario de Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario.

OBJETIVO: Obtener información válida y confiable de Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020.

DIRIGIDO A: Usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa, 2020.

VALORACIÓN DEL INSTRUMENTO:

Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente
			x	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR : Marín Chung Pedro César

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR : Magister en Gestión Pública


Post firma
DNI 45496266

Fuente: Formato enviado por el Área de Investigación de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo

NOTA: Quien valide el instrumento debe asignarle una valoración marcando un aspa en el casillero que corresponda (x)

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO CALIDAD DE SERVICIO: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																										
SUJETOS	PREGUNTAS																								TOTAL	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24		
1	3	3	3	2	1	2	1	2	2	2	3	3	1	2	1	3	1	2	3	2	3	3	3	3	3	54
2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	66
3	3	3	2	3	2	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	77
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	88
5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	81
6	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	83
7	3	3	3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
8	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
9	3	3	1	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	69
10	3	3	1	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	76
11	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	79
12	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	75
13	3	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	65
14	3	1	2	3	2	2	2	3	2	3	1	3	1	3	2	3	2	2	1	2	3	1	3	1	1	62
15	2	3	3	2	2	2	2	2	1	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	67
VARIANZA	0.4	0.2	0.8	0.4	0.6	0.6	1.3	1.3	1.0	0.6	0.6	0.8	1.2	0.7	0.9	0.3	1.1	0.7	0.2	0.6	0.4	0.3	0.2	0.2	78.1	
TOTAL	15.5																								0.848	
																ALFA DE CRONBACH									0.848	

Donde:

$\left\{ \begin{array}{l} S_i^2 \text{ es la varianza del ítem (i)} \\ S_t^2 \text{ es la varianza de los valores totales observados} \\ \text{"k" es el número de preguntas o ítems} \end{array} \right.$

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

CÁLCULO DE CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO SATISFACCION DEL USUARIO: MÉTODO DE ALFA DE CRONBACH																											
SUJETOS	PREGUNTAS																								TOTAL		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24			
1	2	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	66	
2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	77	
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	80	
4	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	76	
5	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	76	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	81	
7	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	71	
8	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	73	
9	3	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	50	
10	2	1	2	1	2	1	2	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	1	2	3	2	3	2	2	47	
11	1	2	3	2	1	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	1	2	3	2	3	2	52	
12	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	1	2	3	1	2	1	2	3	2	3	2	3	2	2	54	
13	2	1	3	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	60	
14	2	3	2	1	3	2	3	2	1	3	2	3	3	3	2	1	1	3	1	3	1	3	2	2	2	60	
15	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	49	
VARIANZA	0.8	1.2	0.8	1.3	0.5	1.0	0.8	0.7	0.9	0.7	1.0	1.0	0.6	0.5	0.9	0.4	0.8	0.5	0.8	0.9	0.6	0.5	0.7	0.5		140.8	
TOTAL	18.4																								0.890		
																	ALFA DE CRONBACH							0.890			

Donde:

S_i^2 es la varianza del ítem (i)
 S_t^2 es la varianza de los valores totales observados
 "k" es el número de preguntas o ítems

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Anexo 04: Cálculo del tamaño de la muestra

Fórmula para hallar la muestra: $n = \frac{N.Z^2.p.q}{(N-1).e^2 + Z^2.p.q}$	
N= Tamaño de la población.	100 usuarios (población)
Z= Nivel deseado de confianza.	95% [1.96]
P= Porcentaje estimado de la muestra.	50% [0.5]
Q= Porcentaje estimado de la muestra.	50% [0.5]
E= Error máximo aceptable.	5% [0.05]
Aplicación de la fórmula: $n = \frac{100.1.96^2 \times 0.05 \times 0.5}{(100-1) \times 0.05^2 + 1.96^2 \times 0.05 \times 0.5} = 80$	
La muestra indica que la aplicación de la encuesta se debe realizar a 80 usuarios de la entidad.	

Anexo:5 Autorización de la institución en donde se aplicó la investigación



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTA

"Santa María de la Parrilla"

Jr. Marañón N° 227 - ☎ 294321 - Santa

"Año de la universalización de la salud"

Santa, 02 de diciembre del 2020

OFICIO N° 174 -2020- ALC-MDS

Dra. Rosa María Salas Sánchez

JEFA DE LA ESCUELA DE POSGRADO DE LA UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO DE CHIMBOTE

ASUNTO: REMITO ACEPTACIÓN PARA APLICACIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

REF : Carta de Presentación

Tengo el honor de dirigirme a su digna persona, para expresarle mi cordial saludo y a la vez comunicarle que se autoriza y se le brindará las facilidades a la Srta. Julia Evelin Solórzano López, para que pueda desarrollar la aplicación de su trabajo de investigación denominada:

Calidad del Servicio y Satisfacción del usuario en la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de Santa, 2020

Que estará dirigido a los usuarios de la Defensoría Municipal del Niño y Adolescente del distrito de santa, con la finalidad de complementar la información requerida para su trabajo de investigación, a fin que obtenga el grado de Magister en la universidad que usted dirige.

Hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

Municipalidad Distrital de Santa

Eugenio Lara Acosta
ALCALDE